



IMPLEMENTASI PEMENUHAN HAK PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS SOSIAL KOTA BANJARMASIN

Auliya Pratama Putri

Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat

Email : Pratamaaul50@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dengan fokus hak pelayanan publik oleh Dinas Sosial Kota Banjarmasin. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Teori yang diterapkan antara lain teori implementasi kebijakan Merilee S. Grindle dan teori hambatan implementasi George Edward III. Temuan menunjukkan bahwa kebijakan tersebut melibatkan kepentingan yang terkena dampak, tingkat perubahan, tempat pengambilan keputusan, pelaksana program, dan sumber daya yang dialokasikan. Tantangannya mencakup komunikasi yang tidak efektif, terbatasnya sumber daya keuangan dan manusia, kurangnya motivasi para pejabat, dan birokrasi yang rumit. Upaya untuk menyediakan akomodasi, bantuan, dan dukungan sosial yang memadai sudah terlihat jelas, namun kendala seperti kurangnya kefasihan bahasa isyarat dan bantuan terjemahan masih belum tersedia

Abstract

This research analyzes the implementation of Banjarmasin City Regional Regulation Number 3 of 2022 concerning Protection and Fulfillment of the Rights of Persons with Disabilities with a focus on public service rights by the Banjarmasin City Social Service. Using a qualitative approach, data was collected through interviews and documentation. Theories applied include Merilee S. Grindle's policy implementation theory and George Edward III's theory of implementation barriers. The findings show that the policy involves the interests of those affected, the level of change, the place of decision making, the program implementers, and the resources allocated. Challenges include ineffective communication, limited financial and human resources, lack of motivation on the part of officials, and complex bureaucracy. Efforts to provide adequate funding, aid and social support are evident, but obstacles such as lack of sign language fluency and translation assistance remain unavailable

Sejarah Artikel

Submitted: 28 Juni 2024

Accepted: 1 Juli 2024

Published: 8 Juli 2024

Kata Kunci

Implementasi kebijakan,
Penyandang disabilitas,
Pemenuhan hak

Article History

Submitted: 28 Juni 2024

Accepted: 1 Juli 2024

Published: 8 Juli 2024

Keywords

Policy implementation, people with disabilities, Rights fulfillment

PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan elemen krusial dalam Administrasi Publik yang mencakup proses pengambilan keputusan untuk menetapkan aturan pelaksanaan undang-undang (Pramono, 2020). Dalam konteks pemerintah daerah, kebijakan publik diimplementasikan oleh pemerintah daerah beserta perangkatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum, sesuai dengan prinsip otonomi yang diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Grindle mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah proses tindakan administratif pada tingkat program tertentu. Di Kota Banjarmasin, Dinas Sosial bertugas melaksanakan kebijakan publik, terkait pemenuhan dan perlindungan hak penyandang disabilitas. Namun pada kenyataannya penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin masih menghadapi berbagai tantangan dalam mengakses pelayanan publik yang layak, pendidikan dan transportasi umum yang memadai (Kalselpos.com, 2021).



Kurangnya pemahaman bahasa isyarat dikalangan penyedia layanan publik di Banjarmasin termasuk Dinas Sosial Kota Banjarmasin menjadi salah satu hambatan signifikan bagi penyandang disabilitas. Fitri Aulia Azizah dari Rumah Disabilitas Borneo menyoroti perlunya peningkatan sistem penerjemahan dan komunikasi dalam pelayanan publik. Hak pelayanan publik sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang disabilitas ialah memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi dan adanya pendampingan, adanya penerjemah serta penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang disabilitas dalam pemenuhan hak pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya di Dinas Sosial Kota Banjarmasin.

Tinjauan Pustaka

1. Model Implementasi Grindle

Model yang dikenalkan oleh Merilee S. Grindle ini menegaskan bahwa keberhasilan proses implementasi kebijakan sampai pada tercapainya hasil itu tergantung pada kegiatan program yang telah dirancang dan adanya pembiayaan yang cukup. Selain itu juga Grindle mengatakan keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh *content of policy* dan *context of implementation*.

1. *Content of policy* (Isi Kebijakan)

a. *Interest affected*

Keberhasilan atau kegagalan kebijakan bergantung pada kepentingan-kepentingan yang ada pada kebijakan. Seperti yang kita tahu suatu kebijakan mewakili kepentingan kelompok tertentu atau kepentingan masyarakat orang. Maka suatu kebijakan akan berhasil ketika mendapat dukungan dari masyarakat sebagai kelompok sasaran yang terwakili kepentingannya

b. *Type of benefit*

Keberhasilan suatu kebijakan tentunya memberikan manfaat terhadap kelompok sasaran dan tentunya kebijakan tersebut akan mendapatkan dukungan dari kelompok sasarannya. Maka dari itu pada pembuatan kebijakan harus memikirkan manfaat apa yang akan didapat jika kebijakan tersebut di- implementasikan

c. *Extent of change evisioned*

Suatu kebijakan pastinya ingin memberikan perubahan yang besar. Perubahan yang besar merupakan tujuan dari suatu kebijakan, maka terdapat kesulitan dalam pencapaian tujuannya

d. *Site of decision making*

Keberhasilan dan kegagalan dari implementasi suatu kebijakan bergantung pada tempat atau tingkat dimana keputusan diambil. Hal ini mengacu pada lokasi fisik, tingkat hierarki atau unit struktural keputusan itu diputuskan

e. *Program implementators*

Keberhasilan dan kegagalan kebijakan juga ditentukan oleh pelaksanaannya atau implementatornya. Pada proses implementasi kebijakan diperlukan kemampuan dan komitmen yang kuat dari implementatornya

f. *Resources commited*

Ketersediaan dari sumber daya pendukung pada implementasi kebijakan sangat berpengaruh pada keberhasilan kebijakan



2. *Context of Policy* (Lingkungan Kebijakan)

a. *Power, interest and strategies of actor involved*

Berhasilnya implementasi kebijakan dipengaruhi oleh aktor kebijakan yang memiliki kekuatan, kepentingan dan strategi-strategi matang dalam implementasi kebijakannya

b. *Institution and regime characteristics*

Berhasilnya implementasi dari suatu kebijakan ditentukan juga oleh dukungan institusi dan rezim pemerintah yang berkuasa. Dimana bentuk dukungan ini berbeda-beda tergantung dari karakteristik dari rezim yang berkuasa

c. *Compliance and responsiveness*

Kebijakan akan berhasil ketika ada kesesuaian tujuan dan bentuk program, juga tanggung jawab dari implementator selaku pelaksana kebijakan.

Keunggulan dari model proses implementasi kebijakan yang dijelaskan oleh Grindle adalah kemampuan mengidentifikasi dan menjelaskan karakteristik, kekuasaan dan kelompok kepentingan sebagai pelaku pelaksana kebijakan.

2. Konsep Disabilitas

Istilah Penyandang disabilitas atau orang yang memiliki perbedaan kemampuan sering kali dikenal dengan istilah difabel atau *differently able people*. Didalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 menjelaskan penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental serta sensorik dalam jangka waktu lama dan mengalami hambatan atau kesulitan dalam berinteraksi juga berpartisipasi secara penuh dan efektif di lingkungan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Pada Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2019 mengatakan, penyandang disabilitas adalah warga negara yang mempunyai kedudukan hukum dan hak asasi manusia yang sama sebagai Warga Negara Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 mengkategorikan penyandang disabilitas yaitu :

a. Penyandang disabilitas fisik. Yaitu orang yang memiliki gangguan fungsi gerak seperti lumpuh layu, kaku, paraplegi, *cerebral palsy* akibat amputasi, stroke, kusta atau bawaan lahir.

b. Penyandang disabilitas intelektual. Yaitu orang yang memiliki keterbatasan secara intelektual dan adaptif yang dapat diukur atau dilihat. Penyandang disabilitas intelektual adalah penyandang yang memiliki gangguan perkembangan mental yang ditandai oleh keterbatasan kemampuan komunikasi, merawat diri, kehidupan dirumah, keterampilan sosial, keterlibatan dalam komunitas, kesehatan, keamanan dan kemampuan akademik juga kemampuan bekerja.

c. Penyandang disabilitas mental. Yaitu orang dengan gangguan fungsi pikir, emosi dan perilaku seperti skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas dan gangguan kepribadian. Yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial seperti autisme atau anak yang hiperaktif.

d. Penyandang disabilitas sensorik. Yaitu orang dengan keterbatasan fungsi panca indra seperti tuna wicara, tuna rungu dan tuna netra.

2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin nomor 3 Tahun 2022 tentang perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas

Peraturan daerah ini ditetapkan oleh Walikota Banjarmasin sebagai bentuk pemenuhan janji Pemerintah Kota Banjarmasin untuk selalu memperhatikan masyarakatnya termasuk juga penyandang disabilitas. Dengan adanya peraturan daerah ini, Kota Banjarmasin memantapkan diri menuju status kota inklusi. Peraturan daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Penyandang Disabilitas disahkan melalui Rapat



Pariwisata Tingkat II perihal Persetujuan Penetapan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin pada awal bulan Januari 2022.

Peraturan daerah ini sudah sekali mengalami revisi, yang sebelumnya Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas yang mencakup hak-hak penyandang disabilitas meliputi hak dalam pendidikan, ketenagakerjaan, kesehatan, sosial, seni, budaya, olahraga, politik, hukum, penanggulangan bencana, tempat tinggal dan aksesibilitas. Pada peraturan daerah sebelumnya tidak disebutkan hak dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Sedangkan pada Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 pasal 5 menyebutkan setiap penyandang disabilitas memiliki hak:

- a. Hak untuk hidup
- b. Hak bebas dari stigma
- c. Hak mendapatkan privasi
- d. Hak mendapatkan keadilan dan perlindungan hukum
- e. Hak mendapatkan pendidikan
- f. Hak mendapatkan pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi
- g. Hak mendapatkan pelayanan kesehatan
- h. Hak dalam politik dan pemerintah
- i. Hak dalam memeluk keagamaan
- j. Hak dalam melakukan keolahragaan dan kepemudaan
- k. Hak kebudayaan dan pariwisata
- l. Hak mendapatkan kesejahteraan sosial
- m. Hak mendapatkan aksesibilitas
- n. Hak mendapatkan pelayanan publik
- o. Hak mendapatkan perlindungan dari bencana
- p. Hak mendapatkan habilitasi dan rehabilitasi
- q. Hak konsesi
- r. Hak pendataan
- s. Hak untuk hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat
- t. Hak untuk berekspresi, berkomunikasi dan memperoleh informasi
- u. Hak berpindah tempat kewarganegaraan
- v. Hak bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan dan eksploitasi

Hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 pasal 97, meliputi :

- a. Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat dan tanpa diskriminasi
- b. Pendampingan, penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses ditempat pelayanan publik tanpa tambahan biaya

Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyusun data guna mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan latar belakang dan pengamatan awal, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menekankan proses dan interaksi antar variabel, sehingga tidak ada pemisahan tegas antara variabel dependen dan independen. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan wawancara mendalam untuk menganalisis struktur kalimat dan pertanyaan 5W+1H. Informasi yang diperoleh akan dihuungkan dengan implementasi Peraturan Daerah Kota Banjarmasin



Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pemenuhan Hak Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Banjarmasin.

2. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang dikumpulkan langsung dari narasumber melalui wawancara dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dari hasil penelitian relevan, peraturan, dokumen, arsip dan catatan Dinas Sosial Kota Banjarmasin.

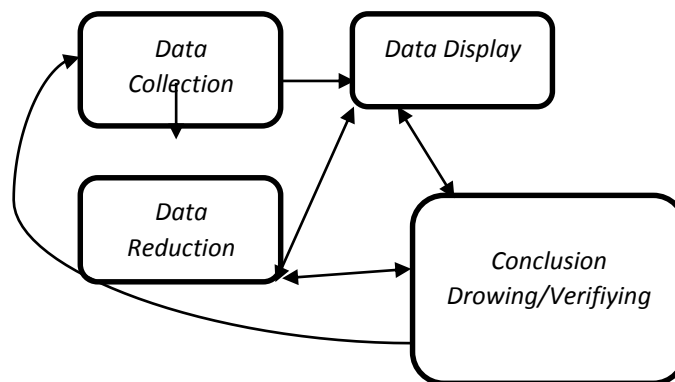
3. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Teknik yang digunakan meliputi :

- Wawancara
- Triangulasi
- Dokumen

Analisis data kualitatif melibatkan:

- Analisis kualitatif : mengolah data non-angka untuk menghasilkan deskripsi kata-kata
- Analisis deskriptif kualitatif meliputi :



Sumber: Sugiyono, 2013

Gambar 6. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pemenuhan Hak Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Banjarmasin

William N. Dunn mengatakan kebijakan publik sebagai tindakan yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan guna mencapai tujuan tertentu. Implementasi kebijakan publik adalah proses penerjemahan keputusan kebijakan menjadi tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang merupakan tolak ukur penting dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan.

1. Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat dan tanpa diskriminasi

Akomodasi yang layak meliputi penyediaan ruang tunggu dan parkir khusus penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kota Banjarmasin, adanya kesempatan mengikuti pelatihan dan bantuan sosial serta membantu izin CSR untuk organisasi mandiri penyandang disabilitas. Hal ini membantu menciptakan lingkungan yang inklusif dan aksesibel bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak pelayanan publiknya.



2. Pendampingan, penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses ditempat pelayanan publik tanpa tambahan biaya

Pendampingan merupakan aspek penting dalam memastikan penyandang disabilitas dapat hidup mandiri dan berpartisipasi dalam masyarakat. Dinas Sosial Kota Banjarmasin menyediakan Pusat Kesejahteraan Sosial dan Tim Reaksi Cepat untuk memberikan layanan kedaruratan dan pendampingan administratif. Namun, tantangan dalam penerjemahan bahasa isyarat masih perlu diatasi, meskipun upaya yang telah dilakukan dengan melibatkan tenaga ahli dalam kegiatan tertentu.

2. Pembahasan

Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik inklusif. Implementasi kebijakan ini diharapkan dapat mengurangi diskriminasi dan meningkatkan kesejahteraan penyandang disabilitas. Dinas Sosial Kota Banjarmasin memiliki peran penting dalam melaksanakan kebijakan ini melalui berbagai program dan layanan.

Implementasi kebijakan tersebut dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan Grindle yang mencakup dua variabel utama yakni : *content of policy* dan *context of implementation*.

1. *Content of Policy*

a. *Interest affected*

Kebijakan ini melibatkan berbagai kepentingan dan kelompok yang terpengaruh langsung, seperti masyarakat umum, komunitas lokal dan kelompok rentan. Dinas Sosial Kota Banjarmasin berperan membantu penyandang disabilitas menuju kemandirian.

b. *Type of benefits*

Kebijakan harus memberikan manfaat nyata dan berdampak positif. Adapun manfaat dari implementasi Peraturan Daerah ini di Dinas Sosial Kota Banjarmasin termasuk penyediaan akomodasi yang layak, pendampingan dan penerjemahan. Meskipun di aspek penerjemahan belum optimal.

c. *Extent of change*

Perubahan yang diharapkan adalah kesetaraan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, penghapusan diskriminasi dan peningkatan taraf hidup mereka.

d. *Site of decision making*

Pengambilan keputusan dalam kebijakan ini melibatkan proses dari perumusan hingga evaluasi kebijakan, dengan tujuan memenuhi janji Pemerintah untuk memperhatikan hak-hak penyandang disabilitas.

e. *Program implementators*

Dinas Sosial Kota Banjarmasin dan berbagai pihak terkait seperti tenaga kesejahteraan sosial dan kelompok penyandang disabilitas mandiri terlibat dalam implementasi kebijakan ini.

f. *Resources committed*

Keberhasilan kebijakan ini tentunya didukung oleh sumber daya finansial dari APBD Kota Banjarmasin dan sumber daya manusia Dinas Sosial Kota Banjarmasin dan tenaga lainnya yang kompeten.

2. *Context of implementation*

a. *Power, interest and strategy of actor involved*

Strategi yang digunakan Dinas Sosial Kota Banjarmasin meliputi pendataan, pemberian bantuan sosial dan pendampingan untuk penyandang disabilitas.



b. *Institution and regime characteristics*

Lingkungan implementasi kebijakan di Dinas Sosial Kota Banjarmasin mencakup penyediaan ruang untuk penyelesaian konflik dan kritik serta distribusi layanan yang adil.

c. *Compliance and responsiveness*

Tingkat kepatuhan dan respon Dinas Sosial Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan publik kepada penyandang disabilitas sudah cukup baik, meskipun masih ada kekurangan dalam aspek penerjemahan.

Implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin merupakan upaya penting dalam menciptakan lingkungan inklusif dan ramah disabilitas. Analisis menggunakan model implementasi kebijakan Grindle menunjukkan bahwa kebijakan ini memiliki potensi besar dalam memberikan manfaat signifikan bagi penyandang disabilitas, terutama dalam hal aksesibilitas dan pendampingan. Dari sisi *content of policy*, kebijakan ini telah melibatkan berbagai kelompok kepentingan yang relevan dan menetapkan jenis manfaat yang jelas, seperti akomodasi yang layak dan pendampingan. Tetapi, aspek penerjemahan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai implementasi kebijakan publik yang lebih optimal. *Context of implementation* menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh dinas sosial sudah cukup efektif dengan fokus pada pendataan, pemberian bantuan sosial dan pendampingan. Namun, kepatuhan dan respon dalam beberapa aspek seperti penerjemahan masih perlu ditingkatkan.

Implementasi kebijakan adalah proses konkret dari formulasi kebijakan menjadi tindakan nyata atau program yang dapat diterapkan dalam masyarakat atau organisasi. Proses ini sering menghadapi berbagai hambatan yang dapat memperlambat pelaksanaannya. Faktor-faktor penghambat ini bisa berasal dari dalam organisasi maupun lingkungan eksternal atau interaksi antara keduanya. Hubungan antara implementasi kebijakan dan faktor penghambat sangat erat karena faktor-faktor tersebut secara signifikan mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi dari suatu kebijakan. Jika tidak ditangani dengan baik, hambatan-hambatan ini dapat menghambat bahkan menghalangi proses implementasi. Menurut George Edward III, terdapat empat faktor utama yang dapat menghambat implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berdasarkan analisis terhadap implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pemenuhan Hak Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Banjarmasin, ditemukan beberapa faktor penghambat yang dikaitkan dengan teori George Edward III. Faktor-faktor tersebut meliputi :

1. Komunikasi

a. Masih terdapat penyandang disabilitas yang belum mengetahui informasi terkait hak pelayanan publik bagi mereka.

b. Terdapat beberapa informasi yang belum jelas dan dipahami oleh penyandang disabilitas, seperti terkait pengurusan alat bantu dan pendampingan juga penerjemahan.

2. Sumber daya

a. Dinas Sosial Kota Banjarmasin memiliki keterbatasan anggaran untuk melaksanakan semua program dan kegiatan. Anggaran yang terbatas mengakibatkan kurangnya penyediaan fasilitas dan layanan yang memadai bagi penyandang disabilitas.

b. Dinas Sosial Kota Banjarmasin masih kekurangan tenaga ahli, tenaga pendamping dan penerjemah untuk melayani penyandang disabilitas secara optimal.

3. Disposisi

a. Kurangnya motivasi dari pihak Dinas Sosial untuk memahami dan mempelajari kebutuhan penyandang disabilitas. Terlihat bahwa aspek penerjemahan belum tersedia di tempat pelayanan.

4. Struktur birokrasi



a. Kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kota Banjarmasin. Minimnya alat bantu yang tersedia seperti alat bantu pengubah teks ke audio atau pengubah teks ke gambar. Kurangnya infrastruktur yang mendukung kebutuhan khusus penyandang disabilitas menunjukkan bahwa struktur birokrasi belum sepenuhnya mendukung implementasi kebijakan tersebut.

Secara keseluruhan, faktor-faktor penghambat yang diidentifikasi berdasarkan model Edward III menunjukkan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi memiliki peran penting dalam menghambat atau mendukung implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin. Untuk mencapai implementasi kebijakan yang sukses, perlu dilakukan upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan ini melalui peningkatan sosialisasi, penyediaan sumber daya yang memadai, peningkatan komitmen dan motivasi serta perbaikan struktur birokrasi yang lebih fleksibel dan terkoordinasi.

Kesimpulan

Kebijakan ini melibatkan berbagai kepentingan yang relevan. Kebijakan ini memberikan manfaat nyata seperti akomodasi yang layak, pendampingan dan penerjemahan. Diharapkan adanya kesetaraan hak bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik. Namun masih terdapat kekurangan seperti : kurangnya informasi yang jelas dan dipahami oleh penyandang disabilitas terkait hak pelayanan publik. Terbatasnya anggaran dan kekurangan tenaga ahli dan penerjemah untuk melayani penyandang disabilitas secara optimal. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik bagi penyandang disabilitas seperti alat bantu dan infrastruktur yang sesuai.

Referensi

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Aminah. (2021). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pemenuhan dan Perlindungan Hak-Hak Penyandang Disabilitas di Kota Padang. *Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal*, 118-132.
- Ayun, Q. (2020). *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Surabaya: Nizamia Learning Center.
- Hestiantini, A. P., & Pribadi, U. (2020). Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Bidang Kesejahteraan Sosial (Jaminan Sosial) Di Kabupaten Gunung Kidul Tahun 2018. *Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 1-20.
- Indonesia. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Presiden Republik Indonesia*.
- Indonesia. 2016. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas*
- Irianto, S., & Otto, J. M. (2012). *Kajian Sosio-Legal*. Bali: Pustaka Larasan.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- Kalimantan Selatan. 2019. *Peraturan Daerah Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas*
- Kasmad, R. (2013). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Makassar: Kedai Aksara.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. 2021. *Pedoman Operasional Asistensi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas*. Jakarta



- Kota Banjarmasin. 2022. *Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas*. Pemerintah Kota Banjarmasin. Banjarmasin
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Mayarni, e. a. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Muhaimin, A. A., & Firdaus, M. R. (2022). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Di Kota Banjarmasin. *Jejaring Administrasi*, 22-41.
- Pemerintah Indonesia. 2020. *Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas*
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Pekerjaan Sosial*.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: UNSRI Press.
- Republik Indonesia. 2014. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulastuti, S., & Andreas, R. (2021). Disability-Friendly Public Means Through The Public Service Regulation: Realizing a Disability Friendly in Bandar Lampung City. *Advances in Social Science, Educational and Humanities Research*.
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) Bandung.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik (Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan)*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Widhawati, Monica Kristiani., dkk (2019). Ruang Kerja Inklusif Bagi Tenaga Kerja Dengan Disabilitas Fisik. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*.