



Penyelenggaraan mal pelayanan publik responsif gender dan difable di kabupaten Banyumas provinsi Jawa Tengah

Abella Ananda Prasty^{1*}

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang; Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.

* Korespondensi: mapfisipuntag@gmail.com

Tanggal Diterima: 16 Juni 2023

Tanggal Revisi: 29 Juli 2023

Tanggal Terbit: 30 Juli 2023

Abstract

The Government's efforts to improve the quality of public services have never stopped, until the promulgation of Law No. 25 of 2009 concerning Public Services as a milestone in all efforts to accelerate the realization of excellent public services in Indonesia. One of the breakthroughs and innovations to realize excellent service is the promulgation of Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 23 of 2017 concerning the implementation of Public Service Malls (MPP). The implementation of MPP in Central Java Province is supervised by the Central Java Province One Stop Investment and Service Office which was formed on the basis of Central Java Governor Regulation Number 18 of 2017 One Stop Integrated Service Implementation. The implementation of this public service mall aims to provide easy and fast service to the people in Central Java and to get comfortable facilities and infrastructure for service recipients. The results of the study show that, firstly, the quality of human resources in public service malls is still low, the facilities and infrastructure that are comfortable for service recipients are not yet available and there is still a lack of socialization by the government about the existence of public service malls in Central Java.

Keywords: *implementation; public service; public service mall*

Abstrak

Upaya Pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik tidak pernah berhenti, hingga diundangkannya UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik sebagai tonggakunya segala upaya untuk mempercepat terwujudnya pelayanan publik yang prima di Indonesia. Salah satu terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang prima adalah diundangkannya Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Penyelenggaraan MPP di Provinsi Jawa Tengah diampu oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah yang dibentuk dengan dasar Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 18 Tahun 2017 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penyelenggaraan mal pelayanan publik ini bertujuan memberikan kemudahan pelayanan terhadap masyarakat yang ada di Jawa Tengah dengan cepat dan mudah serta mendapatkan sarana dan prasarana yang nyaman bagi penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama masih rendahnya kualitas sumber daya manusia yang ada di Mal pelayanan publik, belum tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman bagi penerima layanan dan masih kurangnya sosialisasi oleh pemerintah tentang keberadaan mal pelayanan publik di Jawa Tengah.

Katakunci: implementasi; mal pelayanan publik; pelayanan publik

Cite This Article:

Prasty, A. A. (2023). Penyelenggaraan mal pelayanan publik responsif gender dan difable di kabupaten Banyumas provinsi Jawa Tengah. *Journal of Gender Equality Disability Social Inclusion and Children*, 1(1), 24-31. <https://doi.org/10.61511/jgedsic.v1i1.2023.171>



Copyright: © 2023 by the authors.
Submitted for possible open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

1. Pendahuluan

Memasuki era globalisasi yang penuh tantangan dan daya saing, pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang dititikberatkan kepada aparatur pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan yang memiliki arah untuk memenuhi

kebutuhan pemohon layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan layanan barang dan jasa. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatkan tingkat pendidikan, meningkatkan kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik, oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik. Sebagaimana dikatakan oleh Enceng Hestyodono dalam (Niluh Putu, 2016:9) mengatakan bahwa pelayanan yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berpengaruh dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dalam memberikan pelayanan publik yang untuk masyarakat, pemerintah sebelumnya mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan generasi pertama yang dicetuskan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima. Namun, saat ini masih terdapatnya hambatan atau kendala oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik ialah tempat terjadinya aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang menyatukan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah baik itu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta pada satu tempat dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Pemerintah memakai istilah "Mal" dikarenakan rancangan dari Mal itu sendiri yang aman dan nyaman serta menyediakan segala kebutuhan yang masyarakat inginkan. Sampai bulan Juni 2021, sejumlah 43 Mal Pelayanan Publik sudah dioperasikan di Indonesia. Memorandum of Understanding (MoU) Mal Pelayanan Publik Tahun 2021 juga sudah ditandatangani oleh KEMENPANRB bersamaan dengan 38 pemda yang tercantum dalam Keputusan Menteri PANRB No. 128 Tahun 2021. Pemerintah menghadirkan Mal Pelayanan Publik pertama di Jawa Tengah yaitu di Kabupaten Banyumas yang diluncurkan pada Januari 2019.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas ini merupakan program pemerintah yang dikendalikan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas sebagai pengelola operasional dari MPP. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas menjadi pelopor di Jawa Tengah sekaligus MPP kedua yang didirikan di Pulau Jawa. Sedangkan secara nasional Mal Pelayanan Publik Banyumas merupakan MPP ke-12 yang sudah diresmikan dan mulai berjalan. Dengan adanya MPP ini diharapkan bisa menjadi inspirasi bagi kota serta kabupaten lain di Jateng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan MPP ini juga dapat memberikan layanan yang cepat dan terlindungi sehingga dapat mencegah tindak korupsi, kolusi hingga pungli dan responsif dan anak. Dibentuknya MPP di Kabupaten Banyumas diharapkan menjadi sebuah jawaban terhadap harapan publik tentang kemudahan dan kecepatan pelayanan.

Mal Pelayanan public masih belum banyak memikirkan pada kelompok minoritas seperti perempuan, anak, difabel dan lansia. Secara khusus di lapangan menunjukkan kondisi minimnya sarana pelayanan sosial dan kesehatan serta pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh para difabel, termasuk aksesibilitas terhadap pelayanan umum yang dapat mempermudah kehidupan difabel dimana sebagian besar hambatan aksesibilitas tersebut berupa hambatan arsitektural, membuat difabel kehilangan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tujuannya adalah untuk memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, seperti: pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik; asas, tujuan dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik; pembinaan dan penataan pelayanan publik; hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan

publik; aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja; peran serta masyarakat; penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan sanksi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki beberapa asas yang mengamanahkan kemudahan aksesibilitas kepada difabel. Beberapa asas tersebut diantaranya: 1. Kepentingan Umum. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. 2. Kepastian Hukum. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. 3. Kesamaan Hak. Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. 4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. 5. Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. 6. Partisipatif. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. 7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. 8. Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. 9. Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 10. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. 11. Ketepatan Waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. 12. Kecepatan Kemudahan dan Keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Asas-asas aksesibilitas tersebut dikuatkan kembali dalam Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) yang menyebutkan bahwa penyelenggara diwajibkan memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu (difabel) sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta pemanfaatan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus atau bagi para difabel dilarang dipergunakan oleh orang lain yang tidak berhak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik yang responsive gender dan responsive pada kebutuhan masyarakat.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode jenis deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Caranya dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.

Menurut Nazir dalam bukunya Metode penelitian, Metode deskriptif adalah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki dan menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan subjek penelitian.

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Sugiyono (2015) memaparkan bahwa Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif jauh lebih subjektif daripada penelitian atau survei kuantitatif. Juga menggunakan metode yang sangat berbeda, termasuk dalam hal mengumpulkan informasi, terutama individu, yaitu dengan menggunakan wawancara secara mendalam dan grup fokus.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data di lapangan Model Miles & Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau gambaran kesimpulan. Peneliti menggunakan *criterion-based selection* (seleksi berdasarkan kriteria tertentu) dalam memilih informan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. Dimensi yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas ini didasarkan pada teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) tentang lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

3.1.1. *Tangible* (Berwujud)

Tangible (berwujud) merupakan salah satu sub bagian dari konsep kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, administrasi, komputerisasi, alat penunjang pelayanan, tempat informasi, ruang tunggu, tempat ibadah, kamar mandi, tempat parkir, serta sarana fisik lainnya yang dapat menunjang proses pelayanan terpadu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip pelayanan publik adalah “Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”. Adapun yang menjadi indikator dalam bukti langsung ini adalah:

- 1) Fasilitas fisik (sarana dan prasarana)
- 2) Jenis pelayanan yang tersedia
- 3) Kemudahan dalam pelayanan.

Dilihat dari dimensi *Tangible* (berwujud), pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas dapat peneliti katakan cukup baik, karena peneliti masih menemukan adanya kekurangan-kekurangan yang ada seperti masih kurang maksimalnya fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang tersedia, kemudian jenis pelayanan yang tersedia untuk masyarakat juga belum sepenuhnya terpenuhi serta masih ditemukannya prosedur pelayanan yang belum terintegrasi menjadi satu.

Secara khusus Mal Pelayanan public sudah memperhatikan kebutuhan perempuan, anak dan lansia serta difable, meskipun belum sepenuhnya dapat dijalankan dengan baik. Sarana prasarana menjadi hal yang penting dalam pelayanan publik. Model pelayanan masih bersifat umum, meskipun jika ada lansia atau difable yang meminta layanan mendapat perhatian serius. Upaya yang dilakukan belum sepenuhnya dapat menjamin kesenjangan gender teratasi, mengingat upaya pencapaian kesetaraan dan keadilan gender

belum sepenuhnya dapat dilakukan dengan cepat dan nampak hasilnya. Kelompok difable memrlukan sarana prasara khusus yang belum sepenuhnya memadahi.

3.1.2. Reliability (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan yang terpercaya, tepat waktu, dan memuaskan. Reliability melibatkan konsistensi kinerja dan ketergantungan, yang berarti perusahaan melakukan layanan dengan benar untuk pertama kalinya. (Parasuraman dkk, 1985:47). Pelayanan dapat dikatakan handal jika memenuhi indikator sebagai berikut:

- 1) Komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan
- 2) Penempatan pegawai sesuai dengan kompetensinya masing-masing.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi yang terjadi sekarang ini harus diimbangi dengan adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas demi terwujudnya pelayanan publik yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini sumber daya yang dimaksud adalah pegawai dari MPP tersebut. Berdasarkan wawancara dan observasi yang sudah dilakukan peneliti, serta data yang telah peneliti dapatkan, dilihat dari dimensi reliability (kehandalan) di sini masih belum terpenuhi 2 (dua) indikatornya yaitu komitmen pegawai dalam memberikan pelayanannya dimana masih ditemukan adanya gerai pelayanan yang belum beroperasi kembali serta masih ditemukan adanya pegawai yang penempatannya tidak sesuai dengan kompetensinya masing-masing.

3.1.3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Parasuraman, dkk (1985:47) berpendapat bahwa responsiveness menyangkut ketersediaan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. Adapun yang menjadi indikator responsiveness adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan dengan tanggap
- 2) Merespon segala keluhan pelanggan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di atas dan menurut hasil pengamatan yang dilakukan peneliti serta data yang ada, dimensi responsiveness (daya tanggap) sudah sangat baik karena pada dimensi ini 2 indikator sudah terpenuhi yaitu pegawai segera merespon pelanggan yang datang untuk menerima pelayanan yang ada tanpa membuat mereka menunggu lama serta pegawai sudah merespon dan menindaklanjuti segala keluhan pelanggan yang terintegrasi pada satu sistem pengaduan.

3.1.4. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) menurut Parasuraman, dkk (1988:23) menyangkut pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dimana pada dimensi ini cukup terjamin dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Adapun yang menjadi indikator dari dimensi assurance yaitu:

- 1) Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan
- 2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Ketepatan waktu dan kepastian biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat dilaksanakan dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sebisa mungkin cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan terpadu kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan di atas dan menurut hasil pengamatan peneliti dilihat dari dimensi assurance (jaminan) sudah cukup terjamin, hanya saja yang masih menjadi masalah dan harus dievaluasi di sini yaitu terkait ketidaktepatan waktu dalam pelayanan, dimana masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemerintah tidak lagi menjadi aktor tunggal dalam pemberian fasilitas aksesibilitas bagi difabel. Pemerintah dan Masyarakat bahu membahu menciptakan sarana dan prasarana yang dilengkapi fasilitas aksesibilitas bagi difabel, dan hal ini diwajibkan dalam pasal 8 yaitu: "Setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh pemerintah dan/atau masyarakat, wajib menyediakan aksesibilitas." Jadi fasilitas aksesibilitas diharapkan tidak hanya pada diterapkan pada wilayah kewenangan Pemerintah saja. Namun juga berimbang, fasilitas yang dikelola dan digunakan oleh masyarakat diharapkan juga dapat memberikan aksesibilitas. Tujuannya adalah agar difabel dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat, khususnya dengan basis kemandirian. Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang difabel agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat. Aksesibilitas yang dijamin dalam Peraturan Pemerintah ini mengatur dua hal penting, yaitu pengaturan aksesibilitas fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik diterapkan pada sarana dan prasarana umum seperti aksesibilitas pada bangunan umum, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum serta angkutan umum. Sedangkan aksesibilitas non fisik diterapkan pada pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

3.1.5. *Empathy (Empati)*

Empathy (empati) merupakan kepedulian dan perhatian petugas pelayanan dalam menghargai dan melayani setiap masyarakat yang akan menerima pelayanan. Seluruh pegawai Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal guna mencapai kepuasan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23), *empathy* meliputi perhatian secara pribadi yang organisasi sediakan bagi pelanggan. Adapun yang menjadi indikator dalam dimensi ini adalah:

- 1) Memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan santun
- 2) Tidak diskriminatif dalam melayani pelanggan Pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal

Pelayanan Publik dilihat dari dimensi *empathy* (empati) sudah sangat baik. Terbukti dengan sikap pegawai dalam melayani dengan adil, ramah, sopan, santun dan mendahului kepentingan pelanggan. Apalagi dengan diterapkannya budaya 5S yang membuat citra pelayanan semakin baik di mata masyarakat. Serta pegawai sudah melayani siapa saja dengan sikap yang sama tanpa membeda-bedakan serta memilih-milih siapa mereka.

Aksesibilitas yang merupakan prasyarat bagi penyandang cacat untuk dapat berpartisipasi dalam masyarakat bukan hanya bersifat fisik, seperti lingkungan yang bebas hambatan dan transportasi yang mudah, tetapi juga meliputi aspek non fisik seperti sikap atau penerimaan masyarakat akan keberadaan penyandang cacat. Sikap yang diharapkan adalah penerimaan secara wajar dan meniadakan diskriminasi serta stigmasasi. Dalam konteks kecacatan, aksesibilitas berarti seberapa mudah, aman dan bebas lingkungan dapat di akses oleh semua orang. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan bebas dari hambatan untuk bergerak bagi semua orang.

Contohnya, seorang penyandang cacat yang membutuhkan sebuah kursi roda untuk bergerak sekelilingnya tidak dapat masuk sendiri ke sebuah gedung secara bebas dan bahkan tidak aman jika ada tangga pada pintu masuk. Jika mereka harus di bawa masuk ke dalam, hal ini tidak mudah atau bebas, dan mungkin tidak aman bagi mereka atau orang yang membantu mereka. Suatu lingkungan dikatakan bebas hambatan jika semua bagian dapat di akses, bahkan untuk para penyandang cacat, meliputi jalan, tempat-tempat umum, transportasi, dan gedunggedung swasta. Sebuah gedung dikatakan dapat di akses jika semua orang termasuk para penyandang cacat dapat masuk ke dalam gedung, leluasa bergerak di dalam gedung, menggunakan semua fasilitas, dan meninggalkan gedung. Melihat realitas di sekeliling kita dimana gedung-gedung dan jalan-jalan yang masih miskin

dengan fasilitas bagi para difabel menunjukkan keberpihakan terhadap kelompok difabel masih sangat minim atau bahkan tidak ada sama sekali. Secara bersama-sama baik Pemerintah maupun masyarakat harus mau menggeser paradigma atau cara pandang kepada difabel.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa pelayanan terpadu penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas sudah cukup berkualitas, hal ini didasarkan pada 5 dimensi yang digunakan oleh peneliti yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Mal Pelayanan Publik di Banyumas hadir memberikan “warna baru” dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diwujudkan dengan suatu konsep pelayanan terpadu pada satu tempat/gedung di mana di dalamnya terdapat berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Banyumas dalam satu tempat saja, sehingga masyarakat tidak perlu kesana kemari untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkannya. Walaupun dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan sangat maksimal dikarenakan satu dan lain hal, namun di sini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas selaku koordinator dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sudah mencoba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kabupaten Banyumas

Bentuk kepedulian guna menjamin dan melindungi hak-hak difabel dalam mendapatkan kesempatan pelayanan yang setara, sesungguhnya dapat diwujudkan dalam penyediaan elemen aksesibilitas yang dapat memberikan kemudahan, keamanan, kemandirian dan kenyamanan kepada mereka. Bentuk kepedulian tersebut berupa aksesibilitas pada bangunan, jalan, transportasi dan pendidikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa salah satu asas penyediaan pelayanan publik ialah asas kesamaan hak tanpa memandang status, golongan, maupun gender. Surat Edaran Nomor SE-6/PP/2015 menyebutkan beberapa sarana dan prasarana yang responsif gender. Penyediaan fasilitas tersebut didukung dalam aturan lainnya seperti dalam peraturan yang berkaitan dengan kesehatan dan hak perempuan dan anak. Kebutuhan masyarakat dalam pelayanan fasilitas responsif gender di ruang publik, telah diatur dalam undang-undang dan aturan regulasi lainnya. Dari penelitian yang dilakukan peneliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan fasilitas responsif gender telah berjalan secara efektif. Meskipun belum sempurna, tidak ada pihak yang merasa disulitkan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan penelitian dan pengambilan data yang telah dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terpadu pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas dari indikator pada masing-masing dimensi, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Pada dimensi pertama yaitu *tangible* (berwujud) dapat dikatakan cukup baik karena peneliti masih menemukan adanya kekurangan-kekurangan yang ada seperti masih kurang maksimalnya fasilitas fisik (sarpras) yang tersedia, kemudian jenis pelayanan yang tersedia untuk masyarakat juga belum sepenuhnya terpenuhi serta masih ditemukannya prosedur pelayanan yang belum terintegrasi menjadi satu. Kemudian pada dimensi yang kedua yaitu *reliability* (kehandalan), masih belum terpenuhi 2 (dua) indikatornya yaitu komitmen pegawai dalam memberikan pelayanannya dimana masih ditemukan adanya gerai pelayanan yang belum beroperasi kembali serta masih ditemukan adanya pegawai yang penempatannya tidak sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Kemudian pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik karena pada dimensi ini 2 indikator sudah terpenuhi yaitu pegawai segera merespon pelanggan yang datang untuk menerima pelayanan yang ada tanpa membuat mereka menunggu lama serta pegawai

sudah merespon dan menindaklanjuti segala keluhan pelanggan yang terintegrasi pada satu sistem pengaduan. Lalu yang keempat yakni *assurance* (jaminan) dimana pada dimensi ini sudah cukup terjamin, hanya saja yang masih menjadi masalah dan harus dievaluasi di sini yaitu terkait ketepatan waktu dalam pelayanan, dimana masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dan yang terakhir . 8 yaitu *empathy* (empati) ini sudah sangat baik terbukti dengan sikap pegawai dalam melayani dengan adil, ramah, sopan, santun dan mendahului kepentingan pelanggan. Apalagi dengan diterapkannya budaya 5S yang membuat citra pelayanan semakin baik di mata masyarakat. Serta pegawai sudah melayani siapa saja dengan sikap yang sama tanpa membeda-bedakan serta memilih-milih siapa mereka.

Sehingga berdasarkan kelima dimensi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Terpadu pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas dapat dikatakan sudah cukup berkualitas, hanya saja dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Kontribusi Penulis

Pendanaan

Penelitian ini tidak menerima dana eksternal.

Pernyataan Dewan Kaji Etik

Tidak berlaku.

Pernyataan Persetujuan Atas Dasar Informasi

Tidak berlaku.

Pernyataan Ketersediaan Data

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Daftar Pustaka

- Ar. "Mal Pelayanan Publik Banyumas Buka 103 Jenis Layanan". Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2019. <https://jatengprov.go.id/publik/mal-pelayanan-publik-banyumas-buka-103-jenis-layanan/>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah. <https://web.dpmpptsp.jatengprov.go.id/page/sejarah>
- Don. "Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan". PanRb. Bandung. 2019. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publiksuatu-perjalanan-pembaharuan>
- Dwiyanto, Agus, 2008, Pelayanan Inklusif, makalah disampaikan pada diskusi terbatas Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN RI di Hotel Sahira Bogor, 9-10 Oktober 2008.
- LAN, 2008, Kajian Pelayanan Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus, Jakarta: LAN RI. Marzuki, Penyandang Cacat Berdasarkan klasifikasi International Classification of Functioning for Disability and Health. di situs: [http://www.scribd.com/doc/24613087/](http://www.scribd.com/doc/24613087/Penyandang-Cacat-BerdasarkanKlasifikasiInternational-Classification-of-Functioning-for-Disability-and-Health-ICF)Penyandang-Cacat-BerdasarkanKlasifikasiInternational-Classification-of-Functioning-for-Disability-and-Health-ICF
- Poltak Lijan Sinamble. Reformasi Pelayanan Publik; Teori kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.