

**AKUNTABILITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT
BERKEBUTUHAN KHUSUS**

(Studi di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

HERMANTO PURNOMO

NIM. 2020210057

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

2024

RINGKASAN

Akuntabilitas pelayanan publik adalah pertanggungjawaban oleh para pegawai pemerintah kepada publik yang menjadi konsumen dalam pelayanan. Selaku penyelenggara pelayanan publik telah berupaya mendorong setiap instansi Pelayanan publik Indonesia harus memberikan perhatian kepada masyarakat berkebutuhan khusus, dimana negara juga wajib hadir untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Pelayanan terhadap masyarakat berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik tentang pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas, lanjut usia, anak, serta ibu hamil dan ibu menyusui. Sebagai lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari masyarakat untuk kepentingan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pelayanan administrasi masyarakat berkebutuhan khusus dan faktor pendukung dan faktor penghambat layanan administrasi bagi masyarakat berkebutuhan khusus di Desa Mulyoagung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan administrasi bagi masyarakat berkebutuhan khusus yaitu pemerintah Desa Mulyoagung telah memberikan tanggungjawab untuk melaksanakan pelayanan bagi masyarakat disabilitas dengan menugaskan aparatur kepala dusun untuk membantu dan memberikan kemudahan dalam pelayanan bagi penyandang disabilitas, sehingga tidak perlu datang ke kantor untuk mengurus surat yang diperlukan. Faktor pendukung akuntabilitas pelayanan administrasi bagi masyarakat berkebutuhan khusus merupakan hal terpenting bagi masyarakat yaitu dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat disabilitas dalam pelayanan. Sedangkan untuk faktor penghambatnya yaitu pemerintah desa belum menyediakan sarana/prasarana kepada masyarakat disabilitas di kantor desa seperti loket khusus maupun alat bantu yang ada di kantor desa.

Kata Kunci: Akuntabilitas Pelayanan Publik, Masyarakat Berkebutuhan Khusus

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tanggung jawab pelayanan publik sering kali merujuk pada tugas seorang pegawai terhadap masyarakat tempat mereka bekerja. Prosedur transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik menyatakan bahwa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, penyelenggara pelayanan publik harus mampu mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada masyarakat maupun kepada pimpinan atau pimpinan unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah (Melinda & Asrinaldi, 2019).

Hingga saat ini, masih banyak permasalahan akuntabilitas, seperti akses layanan yang sulit dan prosedur pemrosesan izin yang tidak menentu. Hal ini menunjukkan bahwa norma akuntabilitas di Indonesia masih kurang. Dalam hal ini, keberadaannya belum diketahui oleh masyarakat umum. Lebih jauh, hal ini berujung pada ketidakadilan yang dialami baik oleh mereka yang mampu dan merasa mudah untuk memberikan layanan maupun mereka yang dianggap miskin dan merasa sulit untuk menerima layanan (Meruntu, 2015).

Di era otonomi daerah, negara memiliki kewajiban untuk menjamin kesejahteraan masyarakat dengan mendistribusikan sumber daya sesuai dengan kebutuhan. Dengan pengembangan layanan ini, masyarakat dapat kembali percaya kepada pemerintah. Mengingat birokrasi pemerintahan desa selama ini kurang berjalan dengan baik, masyarakat membutuhkan layanan publik yang mengutamakan akuntabilitas. Oleh karena itu, pemerintah desa harus bertanggung

jawab untuk memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat setempat (Yulius, 2016).

Kementerian PANRB sebagai penyelenggara pelayanan publik berupaya menggerakkan seluruh penyelenggara pelayanan publik di Indonesia untuk lebih berkonsentrasi pada individu yang berkebutuhan khusus, di mana kehadiran negara sangat penting untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pelayanan untuk Kepentingan Umum mengatur pemberian bantuan kepada lansia, anak, ibu hamil atau menyusui, dan penyandang disabilitas atau orang yang berkebutuhan khusus. Sebagaimana diketahui, Kementerian PANRB memberikan bantuan kepada daerah tertinggal dengan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan, termasuk Studi Pelayanan Publik (Permadi dkk., 2021).

Sebagai organisasi layanan publik, ia menjamin operasi administrasi negara yang berkelanjutan, yang mengatur pengembangan program dan penanganan sumber daya masyarakat untuk kepentingan masyarakat luas, melalui pemberian bantuan berupa makanan, keamanan, keselamatan, dan teknologi bantuan seperti kursi roda dan alat bantu dengar. Agar layanan publik terutama layanan sosial bagi individu dengan kebutuhan khusus dapat memengaruhi masyarakat, isu ini telah mengalihkan fokusnya kepada warga lanjut usia dan mereka yang berkebutuhan khusus. Jadi, isunya adalah bagaimana menyediakan layanan sosial bagi kelompok masyarakat miskin ini (Suharto, 2008).

Dalam pengamatan dan perbincangan dengan Bapak Soleh, Sekretaris Desa Mulyoagung, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan belum efektifnya pelaksanaan layanan khusus, yaitu: (1) Kurangnya tanggung

jawab dalam pelayanan administrasi bagi warga berkebutuhan khusus. (2) Kurangnya sarana pendukung pemberian layanan kepada warga berkebutuhan khusus. Layanan publik yang mudah diakses masih sangat kurang bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, baik secara nasional maupun regional, layanan publik bagi penyandang disabilitas masih kurang mendapat prioritas.

Sasaran utama peneliti adalah untuk memastikan apakah pelayanan administratif bagi penyandang kebutuhan khusus bertanggung jawab dan apakah kewajiban ini sesuai dengan peraturan pemerintah yang mengatur pelayanan kebutuhan khusus bagi penyandang disabilitas. Sehingga akan memungkinkan untuk meminta pertanggungjawaban pemerintahan desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berkebutuhan khusus dan mendorong rasa belas kasihan. Mengingat berbagai isu yang disebutkan di atas, peneliti tertarik meneliti dengan judul **“Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus (Studi di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang)”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelayanan administrasi bagi masyarakat berkebutuhan khusus?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi bagi masyarakat berkebutuhan khusus?

1.3. Tujuan Peneliti

1. Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan administrasi masyarakat berkebutuhan khusus di Desa Mulyoagung.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat layanan administrasi bagi masyarakat berkebutuhan khusus di Desa Mulyoagung.

1.4. Manfaat Peneliti

1. Manfaat Praktis

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dasar pengamatan langsung peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan juga agar dapat menjadi referensi ataupun sarana baik berupa data maupun informasi sebagai dasar untuk melakukan penelitian selanjutnya dan sebagai masukan untuk tempat penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Antartila, A. 2022. IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PELAYANAN KHUSUS DI KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR KOTA PALEMBANG (STUDI KASUS PASAL 29). *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sosial*, 17(2), 64-75.
- Kasmila, K. 2019. *Akuntabilitas Administrasi Kependudukan (Kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Malawat, S. H. 2022. *Pengantar Administrasi Publik*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- Melinda, I. Y., & Asrinaldi, T. R. V. 2019. Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Purus Kota Padang. *Journal Homepage*, 5(2).
- Meruntu, J. 2015. Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Desa Kanonang I Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa1. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1101.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Pandey, S., Lengkong, F., & Ruru, J. 2019. Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Mahakeret Timus Kecamatan Wenang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Patarai, I. 2015. *OMBUDSMAN DAN AKUNTABILITAS PUBLIK PRESFEKTIF DAERAH ISTIMEWA JOGJAKARTA*. Makassar: De La Macca.
- Rahayu, S., & Dewi, U. 2013. Pelayanan publik bagi pemenuhan hak-hak disabilitas di Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1).
- Aprillia, V. 2017. *Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pengurusan E-KTP di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur* (Doctoral dissertation).
- Rohman, A., & Hardiyanto, W. T. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.

- Salim, I., & Yulianto, M. J. 2021. *Memantau Pemenuhan Hak-hak Disabilitas*. Jakarta: BAPPENAS, KSP DAN JPODI.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA CV.
- Suharto, E. 2008. Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik bagi Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. Disampaikan pada Focused Group Discussion (FGD)“Kajian Penerapan Pelayanan Khusus (Service for Customers with Special Needs) pada Sektor Pelayanan Publik”. Lembaga Administrasi Negara. Sahira Butik Hotel (Bogor).
- Lero, M. W. L. 2016. *AKUNTABILITAS PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif Di desa Ponjong Kecamatan Ponjong Kabupaten Gunung Kidul Provinsi Yogyakarta)*. (Skripsi. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa: Yogyakarta).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.