

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Penelitian ini ditujukan untuk menjawab pertanyaan penelitian “beban administratif apa saja yang dialami oleh penyandang disabilitas karena pelayanan publik yang kurang baik di Kota Bandung”.

Berdasarkan pemaparan data dan hasil analisis terhadap ketujuh responden disabilitas yang pernah mengakses pelayanan publik (pembuatan KTP), ditemukan bahwa bentuk dari Beban Administratif (*Administrative Burden*) yang timbul karena karakter Birokrasi Dengan Kepercayaan Publik Yang Rendah (*Low Trust Bureaucracy*).

Pada karakter *Opacity*, bentuk dari *Learning costs*/Beban pembelajaran adalah usaha responden disabilitas mencari informasi mengenai proses pengaksesan pelayanan publik. Bentuk dari *Psychological costs*/Beban psikologis adalah perasaan frustrasi responden disabilitas karena aksesibilitas di kantor pelayanan publik susah diakses. Bentuk dari *Compliance costs*/Beban kepatuhan adalah dana yang harus dikeluarkan karena membayar calo.

Pada karakter *Rationing*, bentuk dari *Psychological costs*/Beban psikologis adalah perasaan kesal karena menghabiskan waktu yang lama. Bentuk dari *Compliance costs*/Beban kepatuhan adalah dana yang harus dikeluarkan karena membayar calo.

Pada karakter *Inaction*, 2 bentuk dari *Psychological costs*/Beban psikologis adalah perasaan lelah pada saat diberikan pelayanan yang lambat dan perasaan capai karena pelayanan yang lelet dan antri. Bentuk dari *Compliance costs*/Beban kepatuhan adalah dana yang harus dikeluarkan karena membayar calo. Terakhir diluar 3 bentuk beban administratif, peneliti menemukan beban baru yaitu usaha responden disabilitas untuk datang kembali ke kantor pelayanan publik untuk melakukan proses pelayanan publik yang ditunda.

Pada karakter *Delays*, bentuk dari *Psychological costs*/Beban psikologis adalah perasaan minder saat responden disabilitas menunggu di kantor pelayanan publik. Bentuk dari *Compliance costs*/Beban kepatuhan adalah dana yang harus dikeluarkan karena membayar calo.

Pada karakter *Unreasonableness*, bentuk dari *Psychological costs*/Beban psikologis adalah perasaan stress karena harus mendatangi kantor pelayanan publik dan memberikan data yang diminta. Dua bentuk dari *Compliance costs*/Beban kepatuhan adalah dana yang harus dikeluarkan karena membayar calo dan usaha responden disabilitas untuk datang kembali ke kantor pelayanan publik karena diminta melengkapi syarat yang kurang.

Temuan lainnya di dalam penelitian ini adalah mengenai beban administratif yang tidak muncul pada penelitian Peeters, terletak pada empat karakter Low Trust Bureaucracy yaitu **ketidakjelasan prosedur pelayanan (*opacity*) dan kelambanan layanan (*inaction*)**. Perbedaan ini terletak pada *Compliance costs*/Beban kepatuhan. Pada penelitian Peeters, tidak timbul beban kepatuhan ini karena orang di dalam contoh kasus 1 tidak

menggunakan “calo”. Sedangkan dalam penelitian ini timbul *Compliance costs*/Beban kepatuhan. Hal ini dikarenakan tiga dari tujuh responden disabilitas memilih untuk menggunakan calo agar tidak mengalami prosedur pelayanan yang tidak jelas.

Karakter lainnya adalah **kelambanan layanan (*inaction*)**, **penundaan pelayanan (*delays*)** dan **ketidakwajaran pelayanan (*unreasonableness*)**. Perbedaan ini terletak pada *Learning costs*/Beban pembelajaran. Dalam penelitian ini, *Learning costs*/Beban pembelajaran tidak muncul di ketiga karakter tersebut. Hal ini dikarenakan tidak terdapatnya usaha yang dikeluarkan oleh penyandang disabilitas.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnegara belum ramah bagi kaum difabel. Usaha yang dikeluarkan bagi penyandang disabilitas saat ingin mengakses pelayanan publik sangat luar biasa besar, bisa dua kali lipat dari masyarakat biasa. Penyandang disabilitas yang sudah mengeluarkan usaha yang besar untuk bisa dan datang ke tempat pengaksesan pelayanan publik tetapi malah menghadapi pelayanan yang sangat tidak memuaskan. Salah satu contohnya seperti pemberian informasi dan pelayanan yang memakan waktu yang lama sangat membebani para penyandang disabilitas yang sedang mengakses pelayanan publik.

Selain itu, masih terjadinya penggunaan calo untuk memudahkan pengaksesan pelayanan publik menandakan masih banyak oknum-oknum yang memanfaatkan situasi ini untuk melakukan pungutan liar. Pungli tersebut masuk kedalam kejahatan korupsi dan apabila tingkat korupsi menambah,

maka tingkat kepercayaan warga yang sudah rendah terhadap birokrasi semakin menurun (Rose-Ackerman & Palifka, 2016)⁶⁸.

Kurangnya perhatian pemerintah dan pengimplementasian peraturan yang dibuat untuk mempermudah ruang gerak penyandang disabilitas terhadap permasalahan yang ditanggung oleh penyandang disabilitas, sehingga penyandang disabilitas masih harus mengalami dan merasakan beban-beban administratif pada saat pengaksesan pelayanan publik. Penelitian ini yang mewawancarai ketujuh responden disabilitas tersebut merupakan salah satu contoh kecil dari banyaknya penyandang disabilitas diluaran sana yang mengalami dan merasakan bentuk-bentuk dari *administrative burden* yang muncul karena karakter Birokrasi Dengan Kepercayaan Publik Yang Rendah (*Low Trust Bureaucracy*).

6.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mengusulkan beberapa saran perlu diperhatikan bagi kantor pelayanan publik sebagai berikut:

1. Bagi kantor pelayanan publik, diharapkan membuat sarana *ramp* (tangga disabilitas) yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas Tuna Daksa agar memudahkan aksesibilitas di kantor pelayanan publik.
2. Bagi kantor pelayanan publik, diharapkan dalam membuat pintu masuk kedalam kantor memperhatikan lebar pintu untuk

⁶⁸ Peeters, R., Trujillo Jiménez, H., O'Connor, E., Ogarrío Rojas, P., González Galindo, M., & Morales Tenorio, D. (2018). Low-trust bureaucracy: Understanding the Mexican bureaucratic

memudahkan aksesibilitas penyandang disabilitas yang memakai kursi roda saat keluar masuk kantor pelayanan publik.

3. Bagi kantor pelayanan publik, diharapkan memperhatikan besar ruangan tunggu dan penempatan kursi di ruang tunggu. Hal ini bertujuan untuk memberikan ruang bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda pada saat sedang berada di kantor pelayanan publik.
4. Bagi kantor pelayanan publik, diharapkan membuat *guiden block* untuk memudahkan penyandang disabilitas Tuna Netra saat mengakses pelayanan publik di kantor pelayanan.
5. Bagi kantor pelayanan publik, diharapkan memperhatikan ketinggian meja penerima tamu/meja administratif agar memudahkan penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda dalam pengaksesan pelayanan publik pada saat sedang mendaftar/menulis/menandatangani surat.
6. Bagi kantor pelayanan publik, diharapkan menyediakan system tulisan sentuh untuk membantu Tuna Netra membaca (*braille*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Harahap, N. 2020. Penelitian Kualitatif. Medan: Wal ashri Publishing
- Nur Kholis Reefani, Panduan Anak Berkebutuhan Khusus, (Yogyakarta:Imperium.2013), hlm 177
- Pawito. Penelitian Komunikasi Kualitatif. (Yogyakarta: PT. LKIS Pelangi Aksara, 2007), 99-100.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. 2016. Qualitative Research A Guide To Design And Implementation. Jossey-Bass.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung: Alfabeta)
- Silalahi, U. 2010. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika adhitama.
- Yusuf, M, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan, (Fajar Interpratama : 2014), 329
- Zuchri Abdus. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press, halaman 178

Internet

- Bandungbergerak.id. (2022). Kapan Penyandang Disabilitas Bisa Mudah Mengakses Pelayanan Administrasi Pemkot Bandung?. Diakses pada 29 Juni 2022, dari <https://bandungbergerak.id/article/detail/2409/kapan-penyandang-disabilitas-bisa-mudah-mengakses-pelayanan-administrasi-pemkot-bandung>
- Data.bandung.go.id. (2021). Tahun 2020 - Data Jumlah Penyandang Disabilitas. Diakses pada 5 Januari, dari http://data.bandung.go.id/beta/index.php/portal/detail_data/28396fe4-5253-4f2e-b021-0cf18e7787c4
- Gerakinklusi. (2021). UU 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang Disabilitas. Diakses pada 3 Januari 2022, dari <https://www.gerakinklusi.id/politik/uu-8-2016-penyandang-disabilitas>

- Mendeley. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Diakses pada 20 Mei 2022, dari <https://www.mendeley.com/search/?page=1&query=pelayanan%20publik%20bagi%20penyandang%20disabilitas&sortBy=relevance>
- Open Data Jabar. (2022). Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kategori Disabilitas di Jawa Barat. Diakses pada 2 Juni 2022, dari <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-penduduk-penyandang-disabilitas-berdasarkan-kategori-disabilitas-di-jawa-barat>
- Republika.co.id. (2017). Tak Punya KTP-El, Disabilitas Sulit Jangkau Layanan Publik. Diakses pada 5 Januari 2022, dari <https://republika.co.id/berita/omwac291/tak-punya-ktpel-disabilitas-sulit-jangkau-layanan-publik>
- Sistem informasi management penyandang disabilitas. (2021). Data Penyandang Disabilitas. Diakses pada 5 Januari 2022, dari <https://simpd.kemensos.go.id/>

Jurnal

- Apsari, N. C., & Mulyana, N. (2018). Penyandang Disabilitas Dalam Dunia Kerja. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 1(3), 234-244. DOI: <https://doi.org/10.24198/focus.v1i3.20499>
- Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. (2019). Strategi perwujudan Kota Bandung sebagai kota ramah penyandang disabilitas: Sebuah perspektif aksesibilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 141-159.
- Hasanah, B. (2017). Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di Kota Serang). *IJTIMAIYA: Journal of Social Science Teaching*, 1(1). 63.
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43–69. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu009>

- Ndaumanu, F. (2020). Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal HAM*, 11(1), 131-150.
DOI:<http://dx.doi.org/10.30641/ham.2020.11.131-150>
- Peeters, R., Trujillo Jiménez, H., O'Connor, E., Ogarrío Rojas, P., González Galindo, M., & Morales Tenorio, D. (2018). Low-trust bureaucracy: Understanding the Mexican bureaucratic experience. *Public Administration and Development*, 38(2), 65–74.
- Purnomosidi, A. Konsep Perlindungan Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas Di Indonesia, Fakultas Hukum Universitas Surakarta, Surakarta, 2017, hal 164.
- Radissa, V. S., Wibowo, H., Humaedi, S., & Irfan, M. (2020). Pemenuhan kebutuhan dasar penyandang disabilitas pada masa pandemi COVID-19. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 3(1), 61-69.
DOI: <https://doi.org/10.24198/focus.v3i1.28735>
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1).
- Ramadanti. R. Aksesibilitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh (Aceh: UIN AR-Raniry Darussalam, 2019). Diakses pada 3 Juni 2022, dari <https://docplayer.info/182520227-Aksesibilitas-transportasi-publik-bagi-penyandang-disabilitas-di-kota-banda-aceh-skripsi.html>
- Sugiono, Ilhamuddin, dan Arief Rahmawan, ‘Klasterisasi Mahasiswa Difabel Indonesia Berdasarkan Background Histories dan Studying Performance’ (2014) 1 *Indonesia Journal of Disability Studies* 20-21
- Tarsidi, D. Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik. 10, 201–205

Undang-Undang

Undang-undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik