



**URGENSI PEMBENTUKAN PANDUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS *GEDSI (GENDER EQUALITY, DISABILITY, & SOCIAL
INCLUSION)* DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

MAULANA ALIF RASYIDI

190710101202

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS JEMBER

2024



**URGENSI PEMBENTUKAN PANDUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS *GEDSI (GENDER EQUALITY, DISABILITY, & SOCIAL
INCLUSION)* DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:
MAULANA ALIF RASYIDI
190710101202

**BAGIAN HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER**

2024

MOTTO

“Memuliakan manusia berarti memuliakan Penciptanya. Merendahkan dan menistakan manusia berarti merendahkan dan menistakan Penciptanya.”¹

- Dr. (H.C.) K.H. Abdurrahman Wahid -

“ Saya bukan ahli pengetahuan, dan belum pernah menulis sesuatu yang pantas dilihat dengan mata sebelah oleh orang-orang yang ahli pengetahuan. Segenap tindak-tandukku sekadar saya arahkan kepada perjuangan, dan pengabdian kepada tanah air dan bangsa. Ya benar, saya telah banyak sekali membaca buku-buku. Tetapi sebagai tadi saya katakan: pembawaanku tidak puas dengan ilmu an sich. Bagi saya, ilmu pengetahuan hanyalah berharga penuh jika ia dipergunakan untuk mengabdikan kepada praktek hidupnya manusia, atau praktek hidupnya bangsa atau praktek hidupnya dunia kemanusiaan. Ilmu dan amal, kennis dan dood.

Harus “wahyu-mewahyui” satu sama lain.”²

- Dr. (H.C.) Ir. Soekarno -

¹ Ahmad Yani Fathur Rohman, *Sembilan Nilai Utama Gus Dur Perspektif Etika Ibnu Miskawaih*, SOSMANIORA (Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora), Vol.2, No.2, 2023, h. 271.

² Aris Heru Utomo dan Bonavantura Salman, *Menemukan Kembali “Api Pancasila” Melalui Pidato-Pidato Bung Karno*, (Jakarta: Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Republik Indonesia, 2023), h. 41.

PERSYARATAN GELAR

**URGENSI PEMBENTUKAN PANDUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS *GEDSI (GENDER EQUALITY, DISABILITY, & SOCIAL
INCLUSION)* DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**MAULANA ALIF RASYIDI
190710101202**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Jember

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maulana Alif Rasyidi

NIM : 190710101202

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Urgensi Pembentukan Panduan Pelayanan Publik Berbasis *GEDSI* (*Gender Equality, Disability, & Social Inclusion*) Di Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Maulana Alif Rasyidi
NIM. 190710101202

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Urgensi Pembentukan Panduan Pelayanan Publik Berbasis *GEDSI (Gender Equality, Disability, & Social Inclusion)* di Kabupaten Jember” telah disetujui pada:

Hari, Tanggal : Rabu, 19 Januari 2024

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. Adam Muhshi, S.H., S.Ap., M.H.
NIP. 198210042006041015

Fenny Tria Yunita, S.H., M.H.
NIP. 199306152022032008

PENETAPAN PANITIA PENGUJI
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari, Tanggal : Senin, 29 Januari 2024
Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember
Bulan : Januari
Tahun : 2024

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Aan Efendi, S.H., M.H.
NIP. 198302032008121004

Rosita Indrayati, S.H., M.H.
NIP. 197805312005012001

ANGGOTA PENGUJI

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

Dr. Adam Muhshi, S.H., S.Ap., M.H.
NIP. 198210042006041015

Fenny Tria Yunita, S.H., M.H.
NIP. 199306152022032008

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dan segala puji peneliti haturkan kehadirat Allah SWT , Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat ridho, limpahan kasih, dan rahmat-Nya sehingga peneliti sanggup menuntaskan skripsi berjudul **“Urgensi Pembentukan Panduan Pelayanan Publik Berbasis GEDSI (Gender Equality, Disability, & Social Inclusion) Di Kabupaten Jember”** . Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi ilmu hukum dan meraih gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala , yang telah menganugerahkan nikmat dan limpahan rahmat serta pertolonganNya kepada seluruh hambaNya;
2. Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wa sallam, Pemimpin Besar Revolusi Dunia, yang telah menjadi teladan dalam mengemban misi memanusiaikan manusia dan spirit pembebasan dari belenggu;
3. Ibu peneliti, Setiya Budi Asri Wahyuningrum, S.H., dan Ayah peneliti Wahyu Kurniawan Pribadi, A.P, M.Si;
4. Bapak Dr. Adam Muhshi, S.H., S.Ap., M.H. sebagai Dosen Pembimbing Utama;
5. Ibu Fenny Tria Yunita, S.H., M.H. sebagai Dosen Pembimbing Anggota;
6. Bapak Dr. Aan Efendi, S.H., M.H. sebagai Dosen Penguji Utama;
7. Ibu Rosita Indrayati, S.H., M.H. sebagai Dosen Penguji Anggota;
8. Bapak Kusbandono, S.Sos. selaku Ketua National Paralympic Indonesia (NPCI) Cabang Jember sekaligus sahabat senior Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dan Ibu Agustin Eka Wahyuni, S.STP, M.Si. selaku Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jember , yang keduanya merupakan informan yang telah banyak membantu peneliti menuntaskan penelitian.;
9. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Jember;
10. Seluruh karyawan dan tenaga kependidikan Fakultas Hukum Universitas Jember;
11. Seluruh sahabat-sahabat PMII Rayon Fakultas Hukum Komisariat

Universitas Jember yang telah memberikan energi lahir batin dan dukungan materiil kepada peneliti hingga terselesaikannya penelitian ini;

12. Keluarga besar Unit Kegiatan Mahasiswa Kerohanian Islam Studi Islam Berkala (UKM KI SIB) , UKM Forum Kajian Keilmuan Hukum (FK2H), dan Ikatan Mahasiswa Hukum Tata Negara (IMA HTN) yang mendorong penelitian ini dengan beragam ide dan inspirasi; dan

13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti telah berikhtiar menuntaskan tanggung jawab dengan telah terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan mohon maaf dan berterimakasih jika ada kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini. Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga penelitian ini memberikan ilmu yang bermanfaat dan mendapatkan ridho Allah, Tuhan Yang Maha Esa. Aamiin.

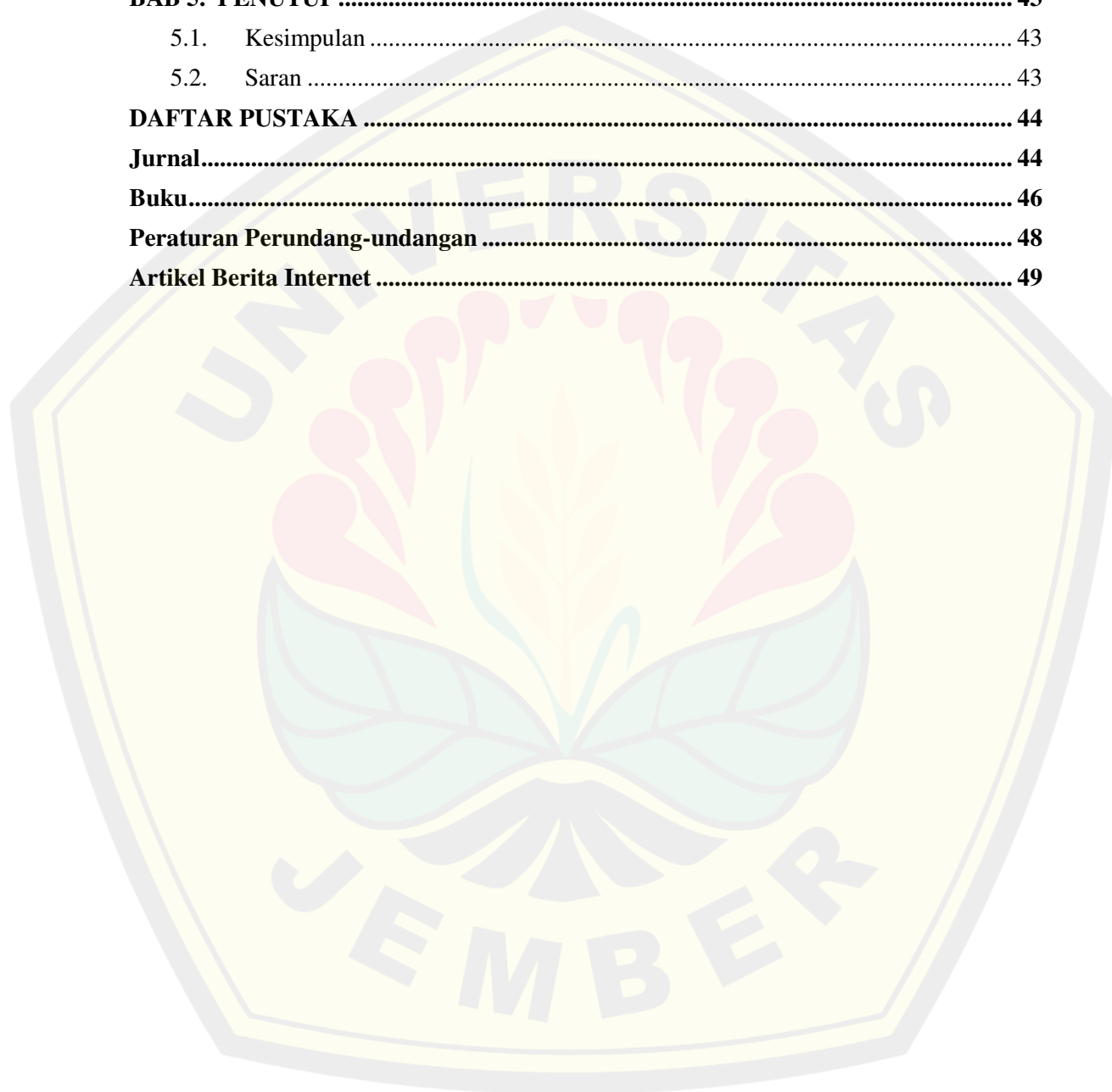
Jember, 29 Januari 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Motto	iii
Persyaratan Gelar.....	iv
Pernyataan	v
Persetujuan Pembimbing	vi
Penetapan Panitia Penguji	vii
Kata Pengantar.....	viii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoretis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pelayanan Publik.....	8
2.1.1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	11
2.1.2. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	13
2.1.3. Pelayanan Publik Khusus terhadap Kelompok Rentan	15
2.2. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/ <i>Sustainable Development Goals (SDGs)</i>	16
2.3. Kewenangan dan Peran Pemerintah Daerah	19
2.4. Strategi GEDSI (<i>Gender Equality, Disability, and Social Inclusion</i>).....	22
2.5. Panduan Pelayanan Publik.....	25
BAB 3. METODE PENELITIAN	27
3.1. Tipe Penelitian	27
3.2. Pendekatan Penelitian	27
3.3. Bahan Hukum	28
3.3.1. Bahan Hukum Primer.....	28
3.3.2. Bahan Hukum Sekunder	29
3.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum	30
3.5. Analisis Bahan Hukum	30
3.6. Sistematika Penelitian	31
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Belum Optimalnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik Khusus terhadap Perempuan	

dan Penyandang Disabilitas di Kabupaten Jember	33
4.2. Urgensi Pembentukan Panduan Pelayanan Publik Khusus Penyandang Disabilitas dan Perempuan sebagai Kelompok Rentan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Jember	35
4.2.1. Kebutuhan Khusus Kelompok Perempuan	36
4.2.2. Kebutuhan Khusus Kelompok Penyandang Disabilitas	38
BAB 5. PENUTUP	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
Jurnal	44
Buku	46
Peraturan Perundang-undangan	48
Artikel Berita Internet	49



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tujuan negara Indonesia sebagai organisasi kekuasaan³ termaktub dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) 1945 yang mencirikan bahwa Indonesia adalah negara hukum penganut konsep negara kesejahteraan.⁴ Konsekuensi negara Indonesia sebagai penganut konsep *welfare state* yaitu negara wajib berperan lebih besar dan mengintervensi aspek-aspek kehidupan masyarakat dalam rangka perwujudan kesejahteraan.⁵ Peran dan intervensi terhadap kehidupan masyarakat yang dimaksud adalah negara memiliki kebijakan publik yang sifatnya bantuan, pelayanan, perlindungan dan mitigasi terhadap permasalahan sosial.⁶ Tidak hanya itu, negara juga bertanggungjawab atas perlindungan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia sebagaimana amanat Pasal 28 I ayat (4) UUD NRI 1945.⁷ Masih dalam cakupan kewajiban negara, bahwa Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang (UU) Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia mengatur bahwa tiap orang yang tergolong masyarakat rentan punya hak untuk memperoleh perlakuan dan perlindungan khusus.⁸

Hak masyarakat rentan tersebut sejatinya telah diakomodir dalam tekad pemerintah Indonesia dalam menjalankan program pembangunan yang inklusif dan berkeadilan.⁹ Langkah ini direalisasikan melalui proses perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang berpihak pada segmen masyarakat marginal mulai masyarakat miskin, penyandang disabilitas dan perempuan. Salah satu langkah diantaranya ialah penyelarasan Rencana Pembangunan Jangka Menengah

³ Suhino, *Ilmu Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 1986), h. 149.

⁴ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa Cendekia, 2009) h.11

⁵ *ibid*, h. 12.

⁶ Miftachul Huda, *Pekerjaan Sosial & Kesejahteraan Sosial: Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.73

⁷ Tareq Jati Pamungkas dan Achmad Hariri, Tanggung Jawab Negara dalam Pemenuhan Jaminan Sosial Persepektif Welfare State, *Media of Law and Sharia*, Vol. 3, No. 4, 2022, h.271

⁸ Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, (Kementerian Hukum dan HAM RI, 1999).

⁹ Agus Pratiwi dkk, *Kesetaraan Gender, Disabilitas dan Inklusi Sosial Dalam Praktik: Pengalaman Riset dan Advokasi Mitra Knowledge Sector Initiative* (Jakarta Pusat: Staf Ahli Menteri Bidang Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, Kementerian PPN/Bappenas, 2022), h. vi.

Nasional (RPJMN) 2015-2019 terhadap *Sustainable Development Goals (SDGs)*/Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang telah ditetapkan pada tahun 2015 lalu.

Pemerintah Indonesia telah mengintegrasikan poin kelima Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dalam dokumen RPJMN 2020-2024 yang akan diwujudkan dengan upaya kesetaraan gender melalui sistem perlindungan anak yang responsif terhadap keragaman, meningkatkan perlindungan perempuan termasuk pekerja migran dari kekerasan dan tindak pidana perdagangan orang, serta peningkatkan pemberdayaan perempuan.¹⁰ Oleh karenanya tekad pemerintah Indonesia ini seyogyanya disambut baik oleh seluruh lapisan masyarakat bersama *stakeholder* dalam upaya menciptakan dan mengembangkan perspektif inklusi sosial.

Menurut Henny Warsilah, inklusi sosial didefinisikan sebagai suatu pendekatan pembangunan dan pengembangan sebuah lingkungan yang semakin terbuka, mengajak masuk dan melibatkan semua orang dengan beraneka ragam latar belakang, status, karakteristik, kondisi, etnik, dan kebudayaan yang berbeda-beda.¹¹ Inklusi sosial berarti aksesibilitas semua kelompok identitas terhadap haknya sebagai bagian dari masyarakat, terlebih dalam hal mengakses pelayanan publik. Prinsip kesamaan hak/tidak diskriminatif sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bila tidak dipenuhi dapat berpotensi terjadinya maladministrasi.¹²

Perhatian terhadap pembangunan yang inklusif sebagai komitmen menjalankan tujuan pembangunan berkelanjutan ini juga menjadi cakupan pengamatan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam menentukan Strategi Umum

¹⁰ Vivi Yulaswati dkk, *Pedoman Teknis Penyusunan Rencana Aksi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/ Sustainable Development Goals (SDGS)*, (Jakarta: Kedepuitan Bidang Kemaritiman dan Sumber Daya Alam, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2020), h.7.

¹¹ Henny Warsilah, 'Menggagas Indonesia Yang Berkeadilan Melalui Pembangunan Inklusif', *Indonesia yang Berkeadilan Sosial Tanpa Diskriminasi* (Universitas Terbuka Jalan Cabe Raya, 2016), h. 36.

¹² Ita Wijayanti, *Aksesibilitas Perempuan dalam Pelayanan Publik*, (Ombudsman RI, 7 Desember 2022), <ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--aksesibilitas-perempuan-dalam-pelayanan-publik> , diakses 25 Januari 2023.

Pembangunan. Dalam dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Jawa Timur 2019-2024, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menentukan 6(enam) strategi umum pembangunan yang menjadi landasan pembangunan Jawa Timur periode 2019-2024.¹³ Poin kedua strategi umum pembangunan ialah pembangunan berkelanjutan yang inklusif bertujuan untuk menyelesaikan persoalan kemiskinan, pemenuhan kebutuhan dasar, persiapan Jawa Timur untuk menghadapi disrupsi ekonomi dan ketidakpastian masa depan (*uncertain future*). Selanjutnya pada poin ketiga, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menetapkan strategi pengarusutamaan gender melalui pemenuhan hak dan ruang kepada perempuan, perlindungan anak dan kelompok rentan ketika berpartisipasi dalam proses pembangunan (*Right Based Development*). Berdasar rumusan strategi umum inilah selanjutnya dijabarkan dalam rangkaian arah kebijakan yang mengejawantahkan proses tahapan demi tahapan pembangunan tahunan Provinsi Jawa Timur 2019-2024.¹⁴

Pemerintah Kabupaten Jember memiliki rumusan kerangka pikir atau kerangka kerja guna menuntaskan persoalan pembangunan dan mengantisipasi isu strategi daerah yang dilaksanakan secara bertahap, rumusan kerangka kerja tersebut dikenal dengan arah kebijakan. Arah kebijakan ini biasanya dimuat dalam Rencana Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Dalam dokumen RPJMD 2021-2026 Kabupaten Jember terdapat sejumlah uraian permasalahan yang berkaitan dengan isu *GEDSI* (*Gender Equality, Disability, and Social Inclusion*). Pertama, Indeks Pemberdayaan Gender (IPG) tidak diikuti dengan perkembangan instrumen hukum pencegahan kekerasan perempuan dan anak, optimalisasi peran perempuan di ranah publik dan data terpilah gender. Hal tersebut amat disayangkan karena

¹³ PERDA NO. 4 TAHUN 2021 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2019-2024, (Surabaya: Gubernur Jawa Timur, 2021), h. VI-I

¹⁴ Pasal 1 Permendagri No. 86 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah, (Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI, 2017), h. 9.

semestinya kebijakan *gender mainstreaming* dapat dilakukan seoptimal mungkin jika diafirmasi dengan data terpilah gender oleh tiap organisasi perangkat daerah.¹⁵ Kedua, belum optimalnya pelayanan dan rehabilitasi sosial terhadap difabel, anak terlantar dan lansia sebagai pokok masalah tidak disertai pembacaan detail mengenai akar permasalahannya. Dalam dokumen RPJMD 2021-2026 tersebut diuraikan bahwa bantuan stimulus dan pemberdayaan menjadi akar masalah rehabilitasi sosial terhadap difabel, anak terlantar dan lansia, namun belum dijabarkan sebab-sebab belum maksimalnya bantuan stimulus dan pemberdayaan tersebut.¹⁶

Tidak hanya tinjauan terhadap dokumen RPJMD Kabupaten Jember 2021-2026, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur telah memberikan rapor kuning yang berarti pelayanan kurang sempurna yaitu bernilai 50 sampai dengan 80 kepada Pemerintah Kabupaten Jember pada tahun 2019 lalu. Penilaian rapor kuning didasarkan pada standar kepatuhan pelayanan publik dengan indikator sembilan variabel, yaitu sarana dan prasarana, atribut pelayanan, penilaian kinerja, sistem informasi pelayanan, visi misi mutu, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan pelayanan khusus. Variabel pelayanan khusus dan pengelolaan pengaduan ini yang memperoleh nilai terendah diantara sembilan variabel lainnya. Hal ini dibuktikan dengan minimnya rambatan, kursi roda, pemandu bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Jember pada tahun 2019 tersebut.¹⁷

Permasalahan ini semakin kompleks dengan kondisi belum terbentuknya Komisi Disabilitas Daerah (KDD) yang memiliki fungsi pen jembatan antara penyandang disabilitas dengan lembaga Pemerintah Daerah dalam berkoordinasi dan melakukan komunikasi tentang pelaksanaan perlindungan dan pemenuhan hak

¹⁵ PERDA NO. 3 TAHUN 2021 TENTANG RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DAERAH KABUPATEN JEMBER 2021-2026, (Jember: Bupati Jember, 2021), h. IV-19

¹⁶ *ibid*, h. IV-17.

¹⁷ Sidik Aji Nugroho, Ombudsman Berikan Rapor Kuning Untuk Pelayanan Publik di Kabupaten Jember (Ombudsman RI, 26 Februari 2019) <<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-berikan-rapor-kuning-untuk-pelayanan-publik-di-kabupaten-jember>> , diakses 30 Januari 2023

Penyandang Disabilitas¹⁸, yang dibentuk melalui instrumen hukum *beschikking* berupa Keputusan Bupati.¹⁹ Padahal KDD ini mempunyai tugas krusial sebagai pemberi usulan dan rekomendasi dalam penyusunan kebijakan kepada pemerintah daerah maupun legislator perihal perlindungan dan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas.

Ketersediaan fasilitas ruangan khusus laktasi dan panduan pelayanan terhadap ibu menyusui yang juga merupakan strategi pengarusutamaan gender(PUG) belum cukup diakomodir oleh Pemerintahan Kabupaten Jember, kendati beberapa instrumen hukum seperti Peraturan Bupati Nomor 17 tahun 2013 Tentang Pedoman Persalinan Aman, Inisiasi Menyusui Dini dan Pemberian ASI Eksklusif dan Surat Edaran Bupati Jember, tanggal 14 Oktober 2016, Nomor : 440/1110/311/2016 perihal Upaya Peningkatan Cakupan ASI Eksklusif dengan Penyediaan Ruang Laktasi di Tempat-Tempat Umum sudah diterbitkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember selaku penyelenggara negara.

Keberadaan suatu aturan atau *rules and procedures (regels)* sebagai landasan setiap perbuatan atau tindakan administrasi adalah aktualisasi paham negara hukum.²⁰ Pemerintah Kabupaten Jember dalam menyelenggarakan pelayanan publik khusus terhadap masyarakat kelompok rentan belum secara rinci dan detail mengatur etika dalam memberikan pelayanan khusus.²¹ Hal demikian berakibat kekosongan hukum yang mengatur perihal etika penyelenggara pelayanan publik dalam menjamin kualitas pelayanan terhadap kelompok masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas, perempuan, dan anak.

Berdasarkan penjabaran uraian latar belakang di atas tersebut, maka

¹⁸ Pasal 187 ayat (1) PERDA NO. 7 TAHUN 2016 TENTANG PELINDUNGAN DAN PEMENUHAN HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS, (Jember: Bappeda Jember, 2016), h. 47.

¹⁹ Pasal 187 ayat (2) PERDA NO. 7 TAHUN 2016 TENTANG PELINDUNGAN DAN PEMENUHAN HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS berbunyi : "*Komisi Daerah Disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Bupati*" , (Jember: Bappeda Jember, 2016), h.48.

²⁰ Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme*, (Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2005), h.124-125.

²¹ Pasal 33 ayat (1) PERATURAN BUPATI JEMBER NOMOR 18 TAHUN 2022 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARMN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER, (Jember: Bappeda Jember, 2022), h. 24.

penelitian ini akan membahas mengenai pentingnya pembentukan panduan pelayanan publik berbasis GEDSI (*Gender Equality, Disability, and Social Inclusion*) bagi seluruh instansi dan organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember.

1.2. Rumusan Masalah

1. Mengapa penyelenggaraan pelayanan publik khusus terhadap perempuan dan penyandang disabilitas di Kabupaten Jember belum optimal?
2. Apa urgensi pembentukan suatu panduan pelayanan publik khusus penyandang disabilitas, perempuan dan kelompok rentan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Jember?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penyusunan penelitian ini adalah :

1. Untuk menjawab dan mengidentifikasi kebutuhan instrumen hukum responsif gender, disabilitas dan inklusi sosial dalam aspek pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember; dan
2. Untuk menjabarkan urgensi perspektif *GEDSI (Gender Equality, Disability, and Social Inclusion)* dalam pembangunan dan memberikan gagasan kepada pemerintah selaku penyelenggara negara agar membentuk suatu panduan pelayanan publik bagi seluruh instansi dan organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis dari penelitian ini bagi pengembangan keilmuan hukum adalah:

1. Memberikan sumbangsih gagasan dalam bidang hukum administrasi negara, khususnya perihal tindakan administrasi penyelenggara pelayanan publik terhadap kelompok masyarakat rentan;
2. Memberikan pemahaman pada mahasiswa dan akademisi hukum, serta masyarakat, perihal bagaimana seharusnya hubungan hukum antara pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat selaku

penerima pelayanan publik, khususnya penyandang disabilitas, perempuan, dan anak; dan

3. Mengembangkan dan memperluas ilmu pengetahuan hukum yang dapat dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Menjadi gagasan baru, sekaligus memberi pemahaman yang lebih mendetail perihal bagaimana seharusnya etika dan prosedur penyelenggarapelayanan publik dilaksanakan terhadap penyandang disabilitas, perempuan, dan anak;
2. Memberikan evaluasi dan rekomendasi praktis kepada Pemerintah Kabupaten Jember dalam merespon kondisi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas, perempuan, dan anak yang dipandang perlu untuk disempurnakan; dan
3. Mengembangkan dan meningkatkan kapasitas peneliti dalam bidang hukum sebagai aktualisasi tri dharma perguruan tinggi melalui penalaran dan pengayaan serta pola pikir yang dinamis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Kesejahteraan seluruh rakyat adalah tujuan pembentukan negara Republik Indonesia. Hal ini berarti tujuan pembangunan nasional tidak hanya pertumbuhan ekonomi saja, tetapi dalam rangka pemenuhan segala kebutuhan dasar sosio-ekonomi warga negara agar memperoleh standar hidup minimal yang layak dibutuhkan suatu peningkatan kesejahteraan sosial.²² Oleh karena itu, negara Indonesia mencantumkan sejumlah pasal-pasal kesejahteraan dalam *preamble* konstitusi Indonesia²³.

Esai bertajuk “*Essays on the Welfare State*” oleh Richard Titmuss yang dikutip Triwibowo dan Bahagijo²⁴ menerjemahkan *welfare state* bahwa perlindungan dan kesejahteraan warga negara adalah tanggungjawab penyelenggara negara tanpa membedakan status sosio-ekonomi. Apabila diuraikan, maka setidaknya ada 3(tiga) poin penting untuk memenuhi arti negara kesejahteraan, yaitu: Pertama, pendapatan minimum suatu keluarga maupun individu haruslah dijamin negara; Kedua, situasi rentan yang berpotensi menggiring pada krisis sosial bagi keluarga maupun individu juga merupakan kewajiban negara untuk menjamin perlindungan sosial; Ketiga, aksesibilitas pelayanan sosial dasar seperti kesehatan, sanitasi, pendidikan dan sebagainya haruslah dijamin oleh negara tanpa diskriminasi terhadap kelas dan status sosial rakyatnya.²⁵

Pengertian Titmuss di atas bermakna prinsip non-diskriminasi merupakan asas penting dalam implementasi *welfare state* melalui pelayanan publik. Mirip dengan pendapat Titmuss, salah seorang pakar ekonom, Paul R. Krugman mengemukakan bahwa spirit pelayanan publik ialah menghadirkan kesejahteraan dan menekan kesenjangan (*reducing inequality*), sebaliknya kesenjangan dalam penyelenggaraan

²² Elviandri, Khuzdaifah Dimiyati, dan Absori, *Quo Vadis Negara Kesejahteraan: Meneguhkan Ideologi Welfare State Negara Hukum Kesejahteraan Indonesia*, Mimbar Hukum, Vol.31, No.2, 2019, h. 253.

²³ Alinea keempat Pembukaan UNDANG-UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1945, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia No.75, 1959), h.1.

²⁴ Darmawan Triwibowo dan Sugeng Bahagijo, *Mimpi Negara Kesejahteraan*, (Jakarta: LP3ES, 2006), h. 11.

²⁵ *ibid*, h.12.

pelayanan publik akan berakibat kesejahteraan mustahil terwujud.²⁶

Berdasar uraian di atas, sesungguhnya konsep negara kesejahteraan dalam watak pembangunan yang ideal sangat erat kaitannya dengan pelayanan sosial yang merata dan universal bagi warga negara.²⁷ Maka asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 4(empat) huruf (c) , huruf (g) , dan huruf (j) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyangkut pembangunan inklusif harus diaktualisasikan dalam pelayanan publik sebagai realisasi arti *welfare state* yang paripurna.

Indonesia sebagai penganut *legal-state* (negara hukum) sekaligus paham *welvaarstaat* (negara kesejahteraan) memiliki konsekuensi fungsi berbeda dalam lanskap hakikat negara. Apabila negara hukum berkorelasi bahwa negara memiliki fungsi pengaturan, sedangkan *welfare state* bertalian erat dengan fungsi pelayanan.²⁸ Ketika orientasi negara dibentuk oleh masyarakat guna peningkatan kesejahteraan kelompok masyarakat tersebut, maka tujuan tersebut hanya akan tercapai ketika penyelenggara negara benar-benar sanggup memenuhi hajat masyarakat melalui administrasi publik. Sebab, pelayanan publik adalah tindakan wajib pemerintah untuk kepentingan umum.²⁹

Arti etimologis dari pelayanan sesungguhnya berasal dari kata ‘layan’ yaitu bantuan, penyiapan, dan pengurusan terhadap keperluan seseorang, lantas pelayanan dimaknai dengan metode melayani.³⁰ Pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association* yang disadur Donald³¹ yaitu benefit atau tindakan

²⁶ Muhammad Rizki Pratama, Pelayanan Publik di Daerah: Menguak Kesenjangan Pelayanan Dasar di Era Otonomi Daerah, *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, Vol.3, No.2, 2019, h.174.

²⁷ Marsudi Dedi Putra, Negara Kesejahteraan (Welfare State) dalam Perspektif Pancasila, *LIKHITAPRAJNA: Jurnal Ilmiah*, Vol.23, No.2, 2021, h. 142.

²⁸ Sondang P Siagian, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 128-129.

²⁹ Pratamireza Putri Lase, Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik, *JESS (Journal of Education on Social Science)*, Vol.5, No.2, 2021, h.136.

³⁰ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT.Balai Pustaka, 1995), h. 571.

³¹ Pahmi Amri, Implementasi Pelayanan Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta), *WEDANA: Jurnal Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, Vol.3, No.1, 2017, h.279.

yang ditawarkan oleh suatu subjek terhadap subjek lain, namun ia tidak berakibat kepemilikan sesuatu dan tidak memiliki wujud, bahkan proses produksinya tidak berkaitan dengan produk materiil(fisik). Menurut Kotler³², *service* ialah hasil yang sanggup ditawarkan suatu institusi kepada pihak lain dan tidak dapat dimiliki pihak tersebut. Sementara Lovelock mengartikan pelayanan sebagai produk yang tidak memiliki bentuk fisik, berjalan singkat, dan dapat dirasakan sendiri.³³ Maka dapat disederhanakan bahwa pelayanan adalah suatu metode melayani yang manfaatnya dirasakan oleh penerima pelayanan baik berbentuk jasa maupun barang guna pemenuhan kebutuhan. Inti dari pelayanan publik dalam buku bertajuk *Managing Core Public Services* karya David McKevitt adalah pelayanan-pelayanan yang dianggap penting dalam rangka melindungi dan meningkatkan kesejahteraan. David mencontohkan pelayanan penting seperti pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, dan keamanan.³⁴

Berbeda dari arti pelayanan yang disajikan para ahli, makna pelayanan yang diatur dalam hukum positif, sebagai berikut : Pertama, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengartikan *public service*³⁵ merupakan semua wujud pelayanan yang diselenggarakan lembaga pemerintah baik di pusat maupun daerah dalam bentuk jasa dan/atau barang guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun pelaksanaan aturan perundang-undangan. Kedua, Pasal 1 ayat (1) UU Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik³⁶ sebagai kegiatan akomodasi kebutuhan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap tiap penduduk dan warga negara dalam wujud barang, jasa, bahkan layanan administrasi sesuai ketentuan perundang-undangan.

³² Philip Kotler, *Marketing Management ; Analysis, Planning, Implementation and Control*, (New Jersey: International Edition, 1994).

³³ Christoper H Lovelock, *Service Marketing*, (USA: Prentice Hall, 1991), h.7.

³⁴ David McKevitt (Oxford: Blackwell Publishers,1998) dalam Hardiansyah, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h.12.

³⁵ Poin huruf C ayat (1) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003,, (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003), h.3.

³⁶ pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 ,2009), h.3.

Mengacu pada uraian penjabaran di atas, sekurang-kurangnya dapat kita simpulkan keberadaan 3(tiga) komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yakni: Pertama, penyelenggara pelayanan yaitu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah; Kedua, subjek individu maupun kelompok selaku penerima layanan; Ketiga, tingkat kepuasan yang dialami masyarakat. Ketiga komponen tersebut saling membutuhkan satu sama lain dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik, terutama komponen ketiga perihal kepuasan yang seharusnya menjadi acuan penyelenggara layanan dalam melakukan evaluasi demi realisasi pelayanan publik yang profesional.³⁷

2.1.1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Aspek sikap dalam pemberian layanan yang diperoleh masyarakat merupakan salah satu fokus tiap institusi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebaik-baiknya. Sebab profesionalisme ialah indikator penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik yang berimplikasi terhadap kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik.³⁸ Tidak hanya itu, kondisi penyelenggaraan publik dalam konsep dan praktik dianggap perlu ditinjau untuk menentukan formulasi pelayanan publik seperti apa yang semestinya diatur agar sanggup menunjang kepuasan masyarakat.

Reformasi penyelenggaraan pelayanan publik masih harus terus disempurnakan oleh pemerintah sebagai komitmen menjamin kualitas pelayanan publik, tentu ini tidak lepas dari kehendak masyarakat terhadap perlunya peningkatan kualitas layanan publik sebagaimana gerakan *public reform* (reformasi publik) yang banyak terjadi di negara-negara maju pada tahun 1990-an³⁹. Persoalan yang kerap menghambat upaya memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik ialah paradigma birokrasi yang cenderung minta dilayani dan rendah empati.⁴⁰ Padahal menurut

³⁷ Hardiansyah, *loc.cit.*, h. 12-13.

³⁸ Pratamireza Putri Lase, *loc.cit.*, h.136-137.

³⁹ Ali Abdul Wahid, Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia, Jurnal TAPIs, Vol.1, No.14, 2017, h.1.

⁴⁰ *ibid*, h. 2.

Lovelock dalam Hasjimzum, empati merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi guna mencapai mutu pelayanan publik.⁴¹ Empati ini tentu sangat diperlukan dalam memastikan pelayanan prima terhadap perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok masyarakat rentan.

Usaha-usaha reformasi pelayanan publik sesungguhnya telah dimulai sejak terbitnya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, kemudian diterbitkan pula Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, lalu komitmen aparaturnya pemerintah distimulus dengan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Tidak berhenti hingga disitu, usaha peningkatan mutu pelayanan publik dilakukan melalui terbitnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.⁴² Kemudian dilanjutkan dengan lahirnya UU Pelayanan Publik yang dirincikan lebih detail dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 merujuk pada seluruh lembaga penyelenggara negara, korporasi, institusi independen yang diamanatkan Undang-Undang untuk melaksanakan aktifitas pelayanan publik. Dalam Pasal 50 ayat (1) huruf (a) PP Nomor 96 Tahun 2012 mengamanatkan agar seluruh penyelenggara pelayanan publik harus menyusun dan mengimplementasikan suatu Standar Pelayanan bagi lembaga yang belum memiliki standar pelayanan.⁴³ Selanjutnya Pasal 50 ayat (1) huruf (b), bagi lembaga yang sudah

⁴¹ Yusnani Hasjimzum, Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi), Jurnal Dinamika Hukum, Vol.14, No.3, 2014, h. 451.

⁴² Wakhid, *loc.cit*, h.54.

⁴³ Pasal 50 ayat (1) huruf (a) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang

memiliki Standar Pelayanan, maka harus mengharmonisasikan Standar Pelayanan yang dikehendaki oleh Peraturan Pemerintah tersebut.⁴⁴ Oleh karenanya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) seluruh Indonesia umumnya dan OPD yang berada di Kabupaten Jember khususnya wajib melaksanakan amanat PP Nomor 96 Tahun 2012 tersebut. Urgensi ini kemudian diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember⁴⁵ yang dimaksudkan agar seluruh organisasi penyelenggara pelayanan sanggup menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan dengan konsisten dan paripurna.

2.1.2. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat ialah tujuan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik merupakan ciri dari pemerintahan yang baik. Hal tersebut relevan dengan tujuan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, yang memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengelola masyarakat secara mandiri.⁴⁶

Undang-Undang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan warga negara baik dalam bentuk jasa, barang ataupun layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan pemegang peran penting dalam

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NO.215, 2012).

⁴⁴ Pasal 50 ayat (1) huruf (b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berbunyi: "*Pada saat Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini.*" (LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NO.215, 2012).

⁴⁵ Pasal 2 ayat (2) Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Kabupaten Jember berbunyi: "*Sasaran Pedoman Standar Pelayanan agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten*", (Berita Daerah Kabupaten Jember Tahun 2021, Nomor 52, 2021), h.3.

⁴⁶ Rosman Ilato dan Rifa Silama, *Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan NIB di DPMPSTP Kota Gorontalo*, Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol.1, No.8, 2023, h.177.

menentukan mutu pelayanan publik yang berkualitas.⁴⁷ Oleh karenanya, tindakan penyelenggara pelayanan publik haruslah didasarkan pada asas-asas pelayanan publik.

Awal mula asas-asas pelayanan publik dapat ditinjau melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menguraikan 6(enam) asas-asas pelayanan publik yaitu akuntabilitas, kondisional, transparansi, keseimbangan, kesamaan hak, dan partisipatif. Kesamaan hak dalam pengaturan ini didefinisikan dengan tidak membedakan suku, agama, ras, gender, golongan, dan status ekonomi. Seiring dengan berkembangnya zaman, kebutuhan pelayanan dan permasalahan yang hadir dalam penyelenggaraan pelayanan publik kian kompleks.

Permasalahan penyelenggaraan layanan publik tersebut kemudian mendorong urgensi lahirnya Undang-Undang Pelayanan Publik yang berangkat dari kehendak untuk memberi kepastian hukum atas terselenggaranya layanan publik sebagai bentuk tanggungjawab negara. Maka asas-asas pelayanan publik yang dimuat dalam UU Pelayanan Publik diperluas menjadi 12(dua belas) asas, yaitu Kepentingan umum, Kepastian hokum, Kesamaan hak, Keseimbangan (*equality*) hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, dan Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pengaturan UU Pelayanan Publik inilah yang menyebutkan eksplisit bahwa persamaan perlakuan merupakan prinsip pelayanan publik sehingga setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Lebih detail, UU Pelayanan Publik mengatur prinsip perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan ketersediaan fasilitas bagi mereka. Maka perhatian terhadap implementasi prinsip perlakuan khusus bagi kelompok rentan ini yang mestinya juga berjalan utuh di setiap instansi daerah baik

⁴⁷ Harius Eko Saputro, Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Professional FIS UNIVED, Vol 2, No.1, 2015, h.28.

Kabupaten/Kota maupun Provinsi.

2.1.3. Pelayanan Publik Khusus terhadap Kelompok Rentan

Pelayanan publik tentu harus didasarkan pada prinsip non-diskriminasi⁴⁸ dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan⁴⁹, maka kedua prinsip ini yang menjadi fokus perhatian peneliti guna mencapai pelayanan publik ideal dan inklusif bagi semua. Aktualisasi prinsip-prinsip tersebut tidak boleh sebatas dimaknai sebagai perwujudan *good governance* saja, namun ia harus pula dimaknai sebagai penghormatan terhadap hak asasi yang melekat pada tiap orang⁵⁰ sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat 3 UU Hak Asasi Manusia. Perlakuan dan perlindungan khusus terhadap kelompok rentan ini harus berdasarkan pada kebutuhan khusus mereka. Oleh karenanya, peneliti menjabarkan terlebih dahulu suatu deskripsi dan cakupan definisi dari kelompok rentan berikut ini.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) mendefinisikan kelompok rentan dengan arti setiap orang yang mengalami hambatan atau keterbatasan dalam menjalani kelayakan standar hidup.⁵¹ Humaedi menyebutkan bahwa kelompok rentan ialah kelompok warga negara yang membutuhkan atensi lebih besar guna mencapai kondisi kehidupan yang layak, sebab mereka tidak sanggup mengakomodir kebutuhannya sendiri akibat keterbatasan akses, aset dan sistemik.⁵²

Menurut Evie Browne, kelompok rentan terdiri atas penyandang disabilitas, orang lanjut usia(lansia), perempuan, anak-anak, dan mereka yang tidak terjangkau

⁴⁸ Pasal 4 Ayat (1) poin huruf (G) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112).

⁴⁹ pasal 4 Ayat (1) Poin Huruf (J) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112).

⁵⁰ Pasal 5 ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165).

⁵¹ Sahadi Humaedi, Budi Wibowo dan Santoso T. Raharjo, KELOMPOK RENTAN DAN KEBUTUHANNYA (Sebuah Kajian Hasil Pemetaan Sosial CSR PT Indonesia Power UPJP Kamojang), Share: Social Work Jurnal, V.10, No.1, h.65.

⁵² *ibid.*

seperti pekerja migran.⁵³ Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia (RANHAM) Tahun 2015-2019 menyebut bahwa kelompok rentan yaitu golongan lansia, anak, fakir miskin, masyarakat adat, perempuan, pekerja migran, pengungsi, dan penyandang disabilitas.⁵⁴ Demikianlah subjek-subjek tergolong klasifikasi kelompok rentan yang membutuhkan perlakuan khusus dalam memperoleh pelayanan publik.

Kondisi kelompok rentan yang tidak sanggup mengakomodir kebutuhannya sendiri sesungguhnya diakibatkan beberapa faktor. Browne juga menyebutkan bahwa ketimpangan dan pembatasan yang dialami kelompok rentan oleh karena pengabaian karena keterlibatannya tidak cukup di masyarakat, kultur patriarki dan *inequality gender*, stigmatisasi, diskriminasi, dan kebijakan atau program-program pemerintah yang masih eksklusif terhadap non-kelompok rentan.⁵⁵ Maka fokus atensi penelitian ini ialah terhadap kebijakan dan program pemerintah yang seharusnya mengakomodir kebutuhan kelompok rentan dalam konteks pelayanan publik.

2.2. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/*Sustainable Development Goals (SDGs)*

Development Sustainable (pembangunan berkelanjutan) dapat diartikan dengan suatu pembangunan yang digalakkan guna pemenuhan kebutuhan masa sekarang tanpa mengorbankan generasi masa mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Definisi ini diperkenalkan pertama kali pada *Our Common Future*, yaitu suatu laporan yang dipublikasikan oleh *World Commission on Environment and Development (WCED)* saat tahun 1987.⁵⁶ Sejak saat itu, konsep pembangunan berkelanjutan juga terbagi menjadi beberapa definisi.

Lantas pada tahun 2000, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) secara resmi

⁵³ Evie Browne, *Social Protection: Topic Guide*, (UK: GSDRC:Governance, Social Development, Humanitarian, Conflict, 2015), h.30-33.

⁵⁴ Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2015 Tanggal 22 Juni 2015 Tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia (RANHAM) Tahun 2015-2019, (Jakarta: SEKRETARIAT KABINET RI Deputi Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan), h.2

⁵⁵ Evie Browne, *loc.cit.*

⁵⁶ Muhammad Fardan Ngoyo, Mengawal Sustainable Development Goals(SDGs): Meluruskan Orientasi Pembangunan Yang Berkeadilan, *Jurnal Sosioreligius*, Vol.1, No.1, 2015, h.81.

menerbitkan *Millenium Development Goals* (MDGs) atau biasa kita kenal dengan Tujuan Pembangunan Milenium (TPM) yang berorientasi pada pembangunan masyarakat dan kesejahteraan warga negara hingga tahun 2015. Adapun beberapa tujuan MDGs, yaitu: Pertama, mengakhiri masalah kemiskinan dan kelaparan; Kedua, realisasi edukasi dasar bagi semua kalangan; Ketiga, mendukung kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan; Keempat, mengurangi mortalitas anak; Kelima, meningkatkan angka kesehatan ibu; Keenam, memberantas HIV/AIDS, malaria dan penyakit lainnya; Ketujuh, menjamin lingkungan lestari; Kedelapan, memperkuat kemitraan global untuk pembangunan.⁵⁷

Penyelenggaraan MDGs melalui sejumlah kebijakan di Indonesia menuai banyak perhatian dan kritikan publik. Sebab penyusunan MDGs dianggap terlampau sangat birokratis. Tidak hanya itu, hal ini juga disebabkan oleh tidak adanya perhatian yang serius terhadap problematika *inequality gender* dalam pencapaian MDGs. Selain itu, rendahnya akuntabilitas dan universalitas negara-negara dalam kemitraan global juga turut menjadi sorotan yang dikritisi.⁵⁸ Seusai penyelenggaraan MDGs dianggap telah menghasilkan sejumlah perubahan, lantas beberapa negara dunia telah mempersiapkan agenda pembangunan baru guna melanjutkan MDGs. Dalam momen persiapan ini, banyak subjek negara menghendaki prioritas agenda pembangunan lebih diutamakan pada keberlanjutan dan kesetaraan. Maka disinilah usulan SDGs mulai diperbincangkan oleh negara-negara sebagai agenda pembangunan global pasca MDGs. Beberapa diantara negara-negara yang mengusulkan pada tahun 2012 yaitu pemerintah Uni Emirat Arab, Kolombia, dan Peru sebelum konferensi Rio+20.⁵⁹

Pada tahun 2015, akhirnya 193 kepala negara dalam Sidang Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) ke-70 menyepakati sekurang-kurangnya

⁵⁷ *ibid*, h.81-82.

⁵⁸ Hamong Santono dan Sugeng Bahagijo, *Pembangunan Global Baru: Perkembangan Penyusunan Agenda Pembangunan Pasca-2015*, INFID, Vol.128, 2015, h.10.

⁵⁹ Agus Sutopo, Dian Fitriana Arthati dan Utari Azalika Rahmi, *Kajian Indikator Sustainable Development Goals (SDGs)*, (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2014), h.4.

4(empat) konsensus global perihal pembangunan berkelanjutan. Kesepakatan-kesepakatan yang dimaksud yakni: Pertama, *Sendai Framework* yang menyangkut kebencanaan sampai dengan tahun 2030; Kedua, *Addis Ababa Action Agenda(AAAA)* yang memuat kesepakatan pendanaan pembangunan; Ketiga, *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development* yang selanjutnya kita sebut dengan SDGs atau suatu pembangunan berkelanjutan global dengan 17 tujuan dan 169 sasaran; Keempat, *Paris Agreement* mengenai ikhtiar menindaklanjuti dampak perubahan iklim.⁶⁰

Program SDGs didasarkan pada asas-asas yang dianggap mampu mengendalikan dimensi sosial, ekonomi, dan lingkungan pada titik seimbang. Asas-asas tersebut berjumlah 5 (lima), yakni: Pertama, *People* (manusia); Kedua, *Planet* (bumi); Ketiga, *Prosperity* (kemakmuran); Keempat, *Peace* (perdamaian); dan Kelima, *Partnership* (kerjasama). Kelima asas inilah yang mencakup 17 tujuan dan 169 sasaran yang saling berkorelasi dan harmonis guna terwujudnya kehidupan manusia yang lebih baik.⁶¹ Adapun 17 tujuan-tujuan SDGs antara lain sebagai berikut⁶² :

- 1) Menyudahi kemiskinan dalam segala bentuk;
- 2) Mengakhiri kelaparan, gapai kedaulatan pangan dan gizi yang lebih baik, dan kembangkan pertanian berkelanjutan;
- 3) Menjamin kehidupan yang sehat dan kesejahteraan bagi semua;
- 4) Menjamin pendidikan inklusif, adil, dan bermutu, serta peluang belajar sepanjang hidup bagi semua;
- 5) Wujudkan kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan;
- 6) Memastikan ketersediaan air, pengelolaannya, dan sanitasi lestari bagi semua;
- 7) Memastikan energi yang terjangkau, lestari, dan modern bagi semua;
- 8) Masifkan pertumbuhan ekonomi lestari, inklusif dan produktif, pekerjaan yang layak bagi semua;
- 9) Ciptakan infrastruktur yang tangguh, promosikan industrialisasi inklusif dan lestari serta dorong inovasi;

⁶⁰ Sekar Panuluh dan Meila Riskia Fitri, Perkembangan Pelaksanaan *Sustainable Development Goals (SDGs)* di Indonesia, Briefing Paper 02 INFID: International NGO Forum on Indonesian Development, 2016, h.5.

⁶¹ *ibid.*

⁶² *Open Working Group of the General Assembly on Sustainable Development Goals*, undocs.org/A/68/970.

- 10) Minimalisir ketimpangan baik internal maupun eksternal suatu negara;
- 11) Ciptakan kota dan pemukiman manusia yang inklusif, aman, tangguh dan berkelanjutan;
- 12) Menjamin pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan;
- 13) Ambil tindakan taktis untuk mengatasi perubahan iklim dan dampaknya;
- 14) Lestarkan dan gunakan sumber daya laut untuk pembangunan berkelanjutan;
- 15) Lindungi, pulihkan dan mengembangkan ekosistem darat dan pengelolaan hutan secara berkelanjutan, serta menghadapi ancaman degradasi lahan dan punahnya keanekaragaman hayati;
- 16) Kembangkan masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan lestari, sediakan akses keadilan untuk semua dan bangun institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua strata; dan
- 17) Perkuat sarana pelaksanaan dan hidupkan kembali kemitraan global untuk pembangunan berkelanjutan.

Komitmen Indonesia sebagai suksesti SDGs diwujudkan melalui terbitnya Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017. Menurut Jusuf Kalla selaku Wakil Presiden Republik Indonesia periode 2014-2019 dalam *Opening SDGs Annual Conference* bertempat di Jakarta mengutarakan bahwa urgensi SDGs merupakan konsekuensi global dalam rangka peningkatan hidup kemasyarakatan, kemakmuran, dan setiap hal baik bagi seluruh dunia.⁶³

2.3. Kewenangan dan Peran Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengklasifikasikan urusan pemerintahan menjadi 3 (tiga), yaitu urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Namun hanya urusan pemerintahan konkuren yang menjadi lingkup kewenangan daerah provinsi maupun kabupaten/kota dalam menjalankan urusan pemerintahan.⁶⁴ Kemudian urusan pemerintahan konkuren ini dibagi lagi menjadi urusan pemerintahan wajib dan pilihan.⁶⁵ Adapun klasifikasi urusan pemerintahan wajib juga terbagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar, yang mana

⁶³ Fahmi Irhamsyah, *Sustainable Development Goals (SDGs) dan Dampaknya Bagi Ketahanan Nasional*, Jurnal Kajian Lemhannas RI, Vol.7, No.2, 2019, h.46.

⁶⁴ Pasal 9 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244).

⁶⁵ Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244).

akan bertalian dengan perlindungan masyarakat dan sosial; dan selanjutnya Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, yang bersinggungan dengan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak sebagaimana dimuat dalam Pasal 12 ayat (1) dan (2) UU Pemerintah Daerah.

UU Pemerintah Daerah lebih spesifik menyusun matriks sub-sub urusan pemerintahan konkuren. Sub-urusan menyangkut kualitas hidup perempuan antara pemerintah pusat, daerah provinsi, maupun daerah kabupaten/kota terfokus pada institusionalisasi Pengarusutamaan Gender (PUG) dan pemberdayaan perempuan di sektor politik, hukum, sosial, dan ekonomi. Oleh karenanya kualitas pelayanan publik yang inklusi sangatlah dibutuhkan guna menyelaraskan spirit pemberdayaan perempuan di berbagai tingkat. Di samping itu, Sub-urusan menyangkut perlindungan perempuan juga terfokus pada pencegahan kekerasan seksual yang melibatkan para pihak baik dalam lingkup nasional, daerah provinsi, maupun daerah kabupaten/kota. Tidak hanya itu, sub-urusan ini juga memperhatikan ketersediaan pelayanan perlindungan perempuan di daerah provinsi maupun daerah kabupaten/kota.

Peningkatan kualitas pelayanan publik disokong oleh spirit pembangunan daerah.⁶⁶ Akselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan konsekuensi prinsip desentralisasi yang diwujudkan dalam penataan daerah berdasar kepentingan nasional.⁶⁷ Maka selanjutnya UU Pemerintah Daerah mengamanatkan agar Daerah sesuai kewenangannya menyusun dokumen perencanaan pembangunan daerah⁶⁸, yang mana akan dirupakan dalam bentuk Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), dan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD).⁶⁹ Melalui tiga dokumen tersebut sekurang-

⁶⁶ Pasal 258 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244).

⁶⁷ Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244).

⁶⁸ Pasal 260 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244)

⁶⁹ Pasal 263 ayat (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2004 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH, (Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244).

kurangnya peneliti meninjau sejauh mana atensi dan peran serta Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Telaah terhadap RPJPD Tahun 2005-2025 memberikan konklusi bahwa misi realisasi SDM yang kreatif, inovatif, handal dan berakhlak mulia merupakan salah satu arah pembangunan jangka panjang dalam agenda keempat periode 2021-2025. Lebih detail, misi tersebut termanifestasi dalam poin (e) terkait pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, yaitu meningkatkan peran institusi dan kualitas serta layanan dalam perlindungan perempuan dan anak.⁷⁰ Tidak hanya itu, misi agenda pembangunan Kabupaten Jember tahap keempat di atas juga harmonis dengan misi pengembangan tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu pada poin (c) perihal pembangunan hukum bahwa Pemerintah mengagendakan pengembangan jaringan perlindungan hukum dan hak asasi manusia, terutama terhadap kelompok rentan.⁷¹

RPJMD Kabupaten Jember sekurang-kurangnya memuat 2(dua) misi pembangunan yang berkorelasi dengan peningkatan kualitas layanan publik, terlebih pada kelompok rentan. Pertama, misi pengembangan tata kelola pemerintahan yang kondusif antara eksekutif, legislatif, masyarakat dan komponen pembangunan daerah lainnya, yang mana SDM Aparaturnya menjadi indikator pelayanan publik yang berkualitas.⁷² Kedua, optimalisasi pelayanan dasar berupa kesehatan dan pendidikan dasar melalui *integrated system*.⁷³ Dijabarkan dalam misi ini bahwa Pemerintah berkomitmen meningkatkan kualitas dan sarana pelayanan khusus kepada ibu hamil serta persalinannya, meningkatkan kualitas penanganan orang dalam gangguan jiwa, peningkatan kualitas pendampingan kasus kekerasan seksual pada perempuan dan anak, serta praktik kebijakan responsif gender lainnya.⁷⁴

Bupati Jember juga telah membentuk Kelompok Kerja(Pokja) PUG yang

⁷⁰ PERDA NO. 3 TAHUN 2021 TENTANG RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DAERAH KABUPATEN JEMBER 2021-2026 , h.IV-76.

⁷¹ *ibid*, h.IV-74.

⁷² *ibid*, h. V-8.

⁷³ *ibid*, h. V-13.

⁷⁴ *ibid*, h. VI-15.

dipimpin oleh Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Jember melalui diterbitkannya Keputusan Bupati Jember Nomor: 188.45/256/1.12/2021 tentang Kelompok Kerja Pengarusutamaan Gender Kabupaten Jember Tahun Anggaran 2021, yang mana Pokja PUG Kabupaten Jember ini akan bertugas memantau pelaksanaan PUG di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah dan mendukung penganggaran Anggaran Responsif Gender (ARG).⁷⁵ Namun perihal disabilitas, Pemkab Jember belum membentuk Komisi Disabilitas Daerah (KDD) hingga sekarang, padahal amanat Peraturan Daerah (PERDA) tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas telah memberi waktu 5 tahun untuk membentuk KDD setelah diundangkan.⁷⁶

2.4. Strategi GEDSI (*Gender Equality, Disability, and Social Inclusion*)

Gender Equality, Disability, and Social Inclusion atau selanjutnya disingkat GEDSI secara bahasa diartikan dengan kesetaraan gender, disabilitas, dan inklusi sosial. GEDSI dalam arti lengkap didefinisikan dengan suatu konsepsi perihal relasi kekuasaan yang timpang dilatarbelakangi dimensi gender, kemampuan, geografis, kekayaan, etnis, bahasa, dan agensi.⁷⁷ Strategi GEDSI ini sesungguhnya merupakan upaya dalam menghapus diskriminasi dan membawa pembangunan lebih inklusif melalui pertimbangan hubungan relasi kuasa yang tidak setara akibat identitas sosial mereka.⁷⁸ Tentu GEDSI ini tidak lepas dari aktualisasi *Leave No One Behind* (LNOB) sebagai salah satu prinsip SDGs, yakni suatu asas terkait urgensi tidak meninggalkan siapapun dan prioritas terhadap subjek yang tertinggal⁷⁹ seperti kelompok rentan serta pengakuan terhadap pengentasan kemiskinan dan ketidaksetaraan.

⁷⁵ Keputusan Bupati Jember Nomor: 188.45/256/1.12/2021 Tentang Kelompok Kerja Pengarusutamaan Gender Kabupaten Jember Tahun Anggaran 2021, (Jember: Bagian Hukum Kabupaten Jember, 2021).

⁷⁶ PERDA NO. 7 TAHUN 2016 TENTANG PELINDUNGAN DAN PEMENUHAN HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS (Bappeda, 2016).

⁷⁷ Kekek Apriana dan Fathur Rozi, Panduan: Pengarusutamaan GEDSI Dan PPKS di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Vokasi, (Jakarta: International Labour Organization, 2022), h. ix.

⁷⁸ *ibid*, h. 7.

⁷⁹ Paul J. Burke dan Martin D. Siyanamual, NO ONE LEFT BEHIND IN INDONESIA?, *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, Vol.55, No.3, 2019, h.269.

Adapun kerangka yuridis GEDSI sesungguhnya dimuat dalam amanat Pasal 28 H Amandemen UUD NRI Tahun 1945 yang menjamin penegakan hak asasi manusia (HAM), Undang-Undang (UU) No. 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (*Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women/CEDAW*), selanjutnya disebut sebagai Konvensi Hak Perempuan, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas tanggal 10 November 2011. Meski demikian, tidak banyak orang mengetahui penjabaran GEDSI, oleh karenanya peneliti menguraikan cakupan definisi GEDSI sebagai berikut:

a) *Gender Equality* (Kesetaraan Gender)

Tinjauan definisi gender haruslah terlebih dahulu diuraikan dan dipahami sebelum memaknai utuh arti kesetaraan gender. Gender adalah disimilaritas karakter, status, *role* (peran), dan fungsi antara perempuan dan laki-laki, bukan berdasarkan perbedaan fisik biologis melainkan berdasarkan konstruksi sosial budaya yang berkorelasi dengan struktur masyarakat.⁸⁰ Arti gender berbeda dengan *sex* (jenis kelamin), maka seorang sosiolog Inggris bernama Oakley yang pertama menciptakan perbedaan definisi antara *sex* yang sifatnya alamiah kodrati dan gender yang berasal dari konstruksi sosial.⁸¹

Melalui definisi di atas, maka kesetaraan gender ialah peluang, kesempatan, aksesibilitas dan tanggungjawab yang setara bagi perempuan maupun laki-laki.⁸² Apabila disesuaikan dengan konteks penelitian ini, bahwa semua orang laki-laki ataupun perempuan mempunyai hak dan peluang yang sama rata dalam memperoleh pelayanan publik, oleh karenanya dalam

⁸⁰ Happy Tesyana Widodo, Dian Suci Hastuti dan Erick Victorianto, *Penerapan Kesetaraan Gender, Disabilitas, dan Inklusi Sosial (GEDSI) di Badan Usaha Milik Daerah Air Minum*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2022), h.15.

⁸¹ Ratna Saptari dan Brigitte Holzner, *Perempuan, Kerja, dan Perubahan Sosial*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1997), h.88.

⁸² Happy Tesyana Widodo, Dian Suci Hastuti dan Erick Victorianto, *op.cit.*, h.17.

mencapai kesamaan aksesibilitas tersebut dibutuhkan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

b) *Disability* (Penyandang Disabilitas)

Hasil interaksi antara sejumlah orang dengan keterbatasan kemampuan, sikap dan hambatan lingkungan terhadap partisipasi efektif dan utuh mereka yang didasarkan pada kesetaraan dalam masyarakat⁸³ telah menggumpal dalam suatu konsep yang terus dinamis berkembang, konsepsi inilah kita kenal dengan Disabilitas. Namun agar kita sanggup memahami konsepsi disabilitas ini secara utuh maka kita harus terlebih dahulu memahami uraian berikut ini.

Penyandang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diterjemahkan dengan orang yang menyandang (memiliki/menderita), sementara disabilitas dalam KBBI dimaknai dengan ketidakmampuan, bahkan cacat.⁸⁴ Berbeda dengan KBBI, istilah disabilitas dalam bahasa Inggris mempunyai makna lebih humanis, yaitu disabilitas berasal dari idiom *different ability* atau kemampuan yang berbeda.⁸⁵

c) *Social Inclusion* (Inklusi Sosial)

Inklusi sosial merupakan rangkaian tahapan-tahapan untuk memberi peluang, memperbesar kemampuan, merevitalisasi martabat individu maupun kelompok yang semula mengalami reduksi akibat atribut identitas seperti etnis, ras minoritas, disabilitas, gender yang telah membatasi perannya dalam masyarakat.⁸⁶ *The Samdhana Institute* mendefinisikan inklusi sosial sebagai ikhtiar menghapus semua penghambat institusional dan upaya perluasan untuk mendukung akses kelompok marjinal atas pemenuhan hak asasi manusia dan

⁸³ UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2011 TENTANG PENGESAHAN *CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES* (KONVENSI MENGENAI HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS).

⁸⁴ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), Edisi ke-4.

⁸⁵ Sugi Rahayu, Utami Dewi dan Marita Ahdiyana, *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta*, *SOCIA: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 2013, Vol.10, No.2, h.110.

⁸⁶ KOMPAK (Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan), *STRATEGI KESETARAAN GENDER & INKLUSI SOSIAL KOMPAK 2017-2018*, (Jakarta:KOMPAK, 2017), h.25.

hak sebagai warga negara.⁸⁷ Maka komponen inilah yang menjadi ruh dalam implementasi konsepsi *GEDSI* dalam teori maupun praktik.

2.5. Panduan Pelayanan Publik

Panduan Pelayanan Publik yang akan dibahas dalam penelitian ini bermaksud mengatur perilaku penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik khususnya terhadap kelompok rentan. Maka panduan yang dimaksud berkaitan dengan etika penyelenggara negara dalam cakupan administrasi publik. Urgensi panduan ini sangat tinggi karena keberadaannya sebagai penguat sensitifitas birokrat pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik.⁸⁸ Namun, cakupan definisi terkait “etika” harus dipahami terlebih dahulu agar elaborasi tentang urgensi ini dapat dipahami dengan jelas. Oleh karenanya, berikut ini peneliti uraikan deskripsi terkait etika.

KBBI mengartikan etika sebagai ilmu yang kaitannya dengan sesuatu baik-buruk dan kewajiban-hak moral atau dalam arti lain disebutkan sebagai prinsip perilaku yang dijadikan pedoman.⁸⁹ Secara etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* dalam makna yang berdiri sendiri, yakni adat-istiadat atau akhlak yang baik.⁹⁰ Menurut Frans Magnis-Suseno, sesungguhnya etika bukanlah akar pelengkap dari ajaran moral, melainkan etika adalah pikiran kritis, filsafat, dan akar fondasi perihal doktrin ajaran dan pandangan moralitas.⁹¹ Oleh karenanya, etika akan cenderung merujuk pada nilai-nilai hidup yang humanis bagi semua orang.⁹²

Etika juga dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yakni etika individu yang mempersoalkan manusia sebagai individu dan etika sosial yang membahas terkait

⁸⁷ Melani Abdulkadir-sunito, Mia Siscawati dan Paramita Iswari, *Kerangka Analisis Ruang Hidup dan Penghidupan Dengan Perspektif Kesetaraan Gender Dan Inklusi Sosial: Sebuah Panduan*, (Bogor: The Samdhana Institute, 2019), h.22.

⁸⁸ Desi Fernanda dan Salamon Soeharyo, *Etika Organisasi Pemerintah*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003).

⁸⁹ Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 402.

⁹⁰ Supriadi, *Etika & Tanggung Jawab Profesi Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.7.

⁹¹ Franz Magnis-Suseno, *Etika Dasar: Masalah-Masalah Pokok Filsafat Moral*, (Yogyakarta: Kanisius, 1987), h.14.

⁹² Sukarno Aburaera, Maskun, dan Muhadar, *Filsafat Hukum: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h.170.

manusia dalam lingkungan sosialnya seperti etika dalam rumah tangga, bermasyarakat, maupun bernegara.⁹³ Konteks penelitian ini merujuk pada etika sosial bagi penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik bagi kelompok masyarakat rentan.

Keban telah mengklasifikasikan etika penyelenggaraan pelayanan publik menjadi dua ruang lingkup, yaitu dalam arti luas dan arti sempit.⁹⁴ Arti luas yang korelasinya terhadap komponen-komponen penyelenggara layanan publik seperti contohnya model organisasi, penyusun kebijakan dan tahapan manajerial yang digunakan. Arti sempit yang dimaksud berkaitan dengan akurasi keberhasilan pelayanan publik diterima oleh masyarakat melalui *delivery system* yang tertib.

Panduan Pelayanan Publik telah disebut dalam berbagai nomenklatur yang berbeda di tiap instrumen hukum yang dibuat oleh pemerintah. Beberapa diantara contohnya yaitu: Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan; Buku Panduan Standar Layanan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Nilai-Nilai *Core Values* ASN Berakhlak dan Perwujudan Perilaku Insan BKN di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara; Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas Ombudsman Republik Indonesia; Surat Keputusan Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 1692/DJU/SK/PS.00/12/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri; dan Keputusan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah.

⁹³ Surajiyo, *Ilmu Filsafat Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h.88.

⁹⁴ Yermias T. Keban, Reformasi Orientasi dan Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil : Mengapa dan Bagaimana?, *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Vol.9, No.1, 2005, h.2-3.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yaitu penelitian ini memproses pembahasannya dengan mencari hingga ditemukan aturan hukum, asas-asas hukum, bahkan beberapa doktrin hukum dalam rangka menjawab isu hukum yang dihadapi.⁹² Penelitian hukum (*legal-research*) yang didukung wawancara dipilih untuk menemukan kebenaran koheren, yakni apakah ada pengaturan hukum yang sesuai norma hukum, dan apakah terdapat suatu norma larangan maupun perintah yang telah sesuai asas hukum, serta apakah tindakan seseorang sudah sesuai dengan norma hukum dan/atau prinsip hukum. Lebih mendetail, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi apakah sudah diatur panduan pelayanan publik berbasis kesetaraan gender, disabilitas, dan inklusi sosial di Kabupaten Jember, kemudian sudahkah pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip non-diskriminatif dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sebagaimana dimuat dalam UU Pelayanan Publik. Penelitian dimulai dengan mengobservasi hukum yang ada, lantas dilanjutkan dengan pertimbangan-pertimbangan masalah yang mempengaruhi hukum dan sejumlah politik hukum yang turut menjadi landasannya.

3.2. Pendekatan Penelitian`

Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan yang dimaksud ialah penelitian ini dilakukan melalui telaah terhadap tiap undang-undang dan regulasi yang bersinggungan dengan isu hukum.⁹⁵ Di samping itu, pendekatan konseptual yang dimaksud berarti bahwa penelitian ini bermula dari pandangan-pandangan dan beberapa doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum agar kemudian menemukan ide-ide yang menciptakan definisi-definisi hukum, konsep-konsep hukum, dan prinsip-prinsip hukum bertalian erat dengan isu hukum yang dibahas.⁹⁶

⁹⁵ Marzuki, *op.cit*, h.133.

⁹⁶ *ibid*, h.135-136.

Statute approach dipilih sanggup menguraikan pengaturan hukum yang berkaitan dengan isu *GEDSI* dalam konteks pelayanan publik di Kabupaten Jember. Pendekatan konseptual dipilih dapat mengidentifikasi pandangan dan doktrin hukum yang selanjutnya melahirkan pengertian hukum baru yang lebih utuh menjangkau permasalahan pelayanan publik khusus terhadap kelompok perempuan, disabilitas, dan proses inklusi sosial.

3.3. Bahan Hukum

Sumber-sumber penelitian diperlukan tatkala hendak menganalisis gejala-gejala hukum sekaligus memberikan preskripsi terhadap apa yang seharusnya. Sumber penelitian hukum itu terklasifikasi menjadi tiga golongan, yaitu pertama adalah bahan hukum primer, kedua adalah bahan hukum sekunder, dan ketiga adalah bahan hukum tersier. Namun demikian, penelitian ini hanya menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

3.3.1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer didefinisikan sebagai bahan hukum yang mengikat.⁹⁷ Selanjutnya, bahan hukum primer dikelompokkan dalam dua jenis yaitu bahan hukum primer otoritatif dan bahan hukum persuasif. Bahan hukum primer otoritatif merupakan bahan hukum yang memiliki karakteristik otoritatif, yakni bahan hukum yang mempunyai otoritas/kekuatan yang mengikat.⁹⁸ Adapun bahan hukum primer otoritatif yang digunakan, sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita (*Convention on The Elimination of All Forms of Discrimination Against Women*) (Lembaran Negara Republik Indonesia No.29 Tahun 1984) ;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia No.215 Tahun 2012);
4. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-

⁹⁷ Meray Hendrik Mezak, Jenis, Metode dan Pendekatan dalam Penelitian Hukum, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan, Vol.3, No.5, 2006, h.87

⁹⁸ Peter Mahmud Marzuki, *op.cit.*, 2011, h.141.

- hak Penyandang Disabilitas) (Lembaran Negara Republik Indonesia No.107 Tahun 2011) ;
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia No.244 Tahun 2014) ;
 6. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia No.69 Tahun 2016);
 7. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Lembaran Negara Republik Indonesia No.120 Tahun 2022);
 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, Dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia No.184 Tahun 2019);
 9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia No.1000 Tahun 2021);
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pelindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016) ;
 12. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kabupaten Layak Anak (KLA) (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2023);
 13. Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2021 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Jember (Berita Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2021); dan
 14. Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2023).

3.3.2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder diartikan dengan bahan hukum yang dapat memperjelas bahan hukum primer, misalnya rancangan undang-undang, pemikiran, hasil-hasil penelitian dari sarjana hukum atau literatur-literatur hukum, jurnal hukum, skripsi, tesis, dan disertasi hukum yang dinilai relevan terhadap isu yang sedang dikaji.⁹⁹

⁹⁹ Marzuki, *op.cit.*, h.155.

Dalam hal ini, bahan hukum sekunder yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Buku teks yang ditulis oleh para pakar hukum;
- b. Hasil karya ilmiah para pakar yang relevan dengan penelitian ini;
- c. Hasil penelitian para pakar yang relevan dengan penelitian ini; dan
- d. Hasil wawancara¹⁰⁰ dengan Ketua National Paralympic Indonesia Cabang Jember, Kusbandono bertempat di rumah Jl. Wahid Hasyim IX 116, Kebondalem, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember pada tanggal 10 Desember 2023 dan wawancara dengan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, Agustin Eka Wahyuni, S.STP, M.Si bertempat di Kantor Bupati Jember, Jl. Sudarman No.1, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember pada tanggal 18 Desember 2023.

3.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Bahan hukum dalam penelitian ini dihimpun melalui 2(dua) metode, yaitu studi pustaka dan wawancara. Studi pustaka digunakan dalam menginventarisasi bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa pendapat para ahli serta hasil penelitian mereka. Lantas metode wawancara digunakan untuk memperoleh bahan hukum sekunder berupa pendapat para pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum merupakan proses mencari jawaban atas isu hukum yang diteliti. Penelitian ini mengidentifikasi dan menyeleksi sejumlah fakta hukum mana yang dianggap relevan terhadap isu hukum yang dibahas, kemudian dilanjutkan dengan menghimpun bahan-bahan hukum terkait, lalu menelaah isu hukum yang akan dibahas dengan didasarkan pada bahan hukum yang telah dihimpun, setelah itu diciptakanlah kesimpulan dalam bentuk argumentasi untuk menjawab isu hukum. Terakhir, argumentasi yang telah diciptakan tadi dijadikan dasar untuk menyusun preskripsi.¹⁰¹

¹⁰⁰ *ibid*, h.206.

¹⁰¹ *ibid*, h.213.

3.6. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam penyusunan penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab yang mencakup uraian pada setiap bab yang memiliki keterkaitan antar satu bab dengan bab yang lain. Adapun sistematika penulisan penelitian ini yakni sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan, yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab ini menguraikan semua isu hukum yang akan ditelaah dan dikaji untuk selanjutnya diciptakanlah pertanyaan-pertanyaan rumusan masalah kemudian dijawab pada bagian bab pembahasan. Dalam penelitian ini terdiri dari 2(dua) rumusan masalah, yaitu : Pertama, mengapa penyelenggaraan pelayanan publik khusus terhadap perempuan dan penyandang disabilitas di Kabupaten Jember belum optimal?; Kedua, apa urgensi pembentukan suatu panduan pelayanan publik khusus penyandang disabilitas, perempuan dan kelompok rentan bagi Aparatur Sipil Negara(ASN) pada Organisasi Perangkat Daerah(OPD) di Kabupaten Jember?
- BAB II : Tinjauan Pustaka, berisikan uraian penjelasan perihal landasan teori berupa definisi-definisi dan istilah-istilah yang digunakan sebagai bahan penelitian dan pembahasan awal dalam penelitian ini, mencakup juga elaborasi analisa pada isu hukum terkait. Pada bagian ini dijabarkan sejumlah landasan teori yang menjadi dasar dalam penyusunan pembahasan yakni konsep *welfare state*, pelayanan publik, tujuan pembangunan berkelanjutan(TPB), strategi *GEDSI(Gender Equality, Disability, and Social Inclusion)*, dan panduan pelayanan publik khusus bagi kelompok rentan.

- BAB III : Metode Penelitian, menguraikan problematika yang sedang dikaji dan dianalisis, yaitu bagaimana pertanyaan rumusan masalah dijawab, kemudian perihal metode yang digunakan dalam menyimpulkan penelitian ini. Bagian ini juga menjadi dasar dalam mencari sumber hukum, prinsip-prinsip hukum ataupun doktrin-doktrin hukum dalam rangka menelaah dan menemukan solusi atas problematika hukum yang sedang diteliti. Selain itu, bab ini juga menjabarkan sistematika penulisan supaya dalam proses penyusunan, penelitian ini dapat dilakukan secara terstruktur, sistematis, dan tertib.
- BAB IV : Pembahasan, bagian ini memuat analisis dan jawaban-jawaban komprehensif perihal latar belakang, rumusan masalah, dan metode penelitian. Pada bagian awal pembahasan dijabarkan konsep normatif dan kondisi perihal penyelenggaraan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas, perempuan, dan kelompok masyarakat rentan. Pada bagian terakhir akan dijawab terkait pentingnya pembentukan panduan pelayanan publik.
- BAB V : Penutup, yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan pada bagian ini adalah kesimpulan isi seluruh bahasan sebagai jawaban atas rumusan masalah. Saran menguraikan perihal masukan, dan pendapat, serta rekomendasi dari peneliti terhadap hasil kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**4.1. Belum Optimalnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik Khusus terhadap Perempuan dan Penyandang Disabilitas di Kabupaten Jember**

Realisasi *good governance* dalam pelayanan publik ditopang oleh beberapa komponen penting seperti transparan, partisipatif, berkeadilan dan profesionalisme yang menjunjung tinggi hak asasi manusia.¹⁰² Komponen ini sangat bertalian erat dengan inklusifitas pelayanan publik bagi perempuan dan penyandang disabilitas. Inklusifitas pelayanan publik ini telah diupayakan oleh Pemerintah Kabupaten Jember dalam bentuk fasilitas, instrumen hukum dan kebijakan pembangunan daerah. Adapun beberapa diantara instrumen hukum yang dimaksud misalnya pengaturan hak-hak para penyandang disabilitas dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pelindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas, lalu pengaturan bahwa pemerintah daerah wajib menjamin hak-hak anak telah dimuat dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kabupaten Layak Anak, sedangkan pengaturan Pengarusutamaan Gender (PUG) Kabupaten Jember masih sedang dalam tahap Rancangan Peraturan Daerah (Raperda).¹⁰³

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Jember sesungguhnya telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik namun belum spesifik. Dimuat didalamnya pula prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana aturan yang sudah dimuat dalam UU Pelayanan Publik, yaitu fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Prinsip ini telah direalisasikan sebagiannya berupa fasilitas dan sarana yang tersedia, namun perlakuan khusus seperti apa dan norma perilaku bagaimana yang seharusnya dilaksanakan oleh para birokrat belum ada pengaturannya. Padahal kelompok rentan seperti penyandang

¹⁰² Ni Putu Tirka Widanti, *Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*, Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol.3, No.1, 2022, h.82.

¹⁰³ Afifah Fauziah, Paripurna DPRD, Bupati Jember Ajukan Enam Raperda Prioritas, <<https://memontum.com/paripurna-dprd-bupati-jember-ajukan-enam-raperda-prioritas>> diakses 21 September 2023.

disabilitas dan perempuan memiliki karakteristik unik dan harus dipahami oleh para aparatur sipil negara sebagai pelaksana pelayanan publik, di samping faktor utama terkendalanya pelayanan sering disebabkan oleh Sumber Daya Manusia(SDM) Aparaturnya,¹⁰⁴ oleh karenanya dibutuhkan SDM yang berkompeten dan berkualitas dalam melaksanakan pelayanan publik. Kualitas SDM yang dimaksud mengenai pola pikir, aspek perilaku, dan kinerja organisasi.¹⁰⁵ Maka ketiga indikator kualitas SDM ini perlu diintervensi melalui instrumen ketentuan hukum prosedural maupun etik berupa panduan guna mengoptimalkan pelayanan khusus bagi kelompok perempuan dan penyandang disabilitas. Hal ini dianggap perlu karena 2(dua) faktor pendukung pelayanan publik yaitu keberadaan perangkat hukum dan ASN sebagai pelaksana layanan.¹⁰⁶

Pelaksana layanan publik pada sebagian instansi masih memperlakukan para difabel dengan cara pandang ‘rasa kasihan’, bukan mengilhami kebutuhan khusus aksesibilitas para difabel. Ketika memberikan pelayanan, sebagian pelaksana layanan masih memberikan pelayanan bergantung pada subjek siapa yang dilayani. Bahkan sebagian pelaksana layanan cenderung tidak ingin tahu bagaimana seharusnya sikap yang diberikan terhadap penyandang disabilitas selaku penerima layanan publik khusus. Tidak hanya kelompok disabilitas, namun kelompok perempuan mengalami kondisi yang hampir serupa, yaitu ketika berbicara tentang pelayanan publik, bukan hanya soal fasilitas dan sarana yang harus disesuaikan untuk kebutuhan perempuan, tetapi juga tentang etika interaksi yang dapat menciptakan lingkungan dan ruang yang aman bagi mereka saat mengakses layanan publik. Uraian kondisi demikianlah yang menjadi sebab pelayanan publik khusus belum optimal terlaksana di lingkungan Pemkab Jember.

¹⁰⁴ Titin Rohayatin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi dkk, Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan, Jurnal Caraka Prabu , Vol. 1, No.1, 2018, h.28.

¹⁰⁵ *ibid*, h.29.

¹⁰⁶ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2009), h.22.

4.2. Urgensi Pembentukan Panduan Pelayanan Publik Khusus Penyandang Disabilitas dan Perempuan sebagai Kelompok Rentan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Jember

Kebutuhan kelompok rentan terhadap pelayanan publik khusus disebabkan karena mereka memiliki kebutuhan khusus yang harus dipenuhi agar sanggup memperoleh pelayanan yang sama dengan warga negara lainnya.¹⁰⁷ Namun kelompok rentan sering mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik karena keterbatasan fisik dan non-fisiknya.¹⁰⁸ Oleh karenanya, penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan khusus dari kelompok rentan.¹⁰⁹ Pada prinsipnya penyelenggaraan pelayanan publik menganut asas kesamaan hak, persamaan perlakuan, serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.¹¹⁰

Perumusan kebijakan daerah di bidang pelayanan publik dan tata kelola yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah (SETDA) Kabupaten Jember¹¹¹ memiliki peran vital sebagai organ yang memiliki kewenangan untuk membentuk pedoman norma perilaku bagi para ASN di OPD dan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Kabupaten Jember.¹¹² Kemudian tata laksana dan pelayanan publik adalah kewenangan Bagian Organisasi untuk sanggup mengontrol dan mengevaluasi guna reformasi pelayanan publik yang lebih baik. Di samping itu, perlakuan kepada

¹⁰⁷ Benny Andrios, *Cinta, Layanan Adil bagi Kelompok Rentan di Kanwil Kemenag Bali* <<https://kemenag.go.id/daerah/cinta-layanan-adil-bagi-kelompok-rentan-di-kanwil-kemenag-bali-fbv7ob>> , diakses 13 September 2023.

¹⁰⁸ Umi Salamah, *Pelayanan Khusus Tanpa Biaya Tambahan* <<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-khusus-tanpa-biaya-tambahan>> , diakses 13 September 2023.

¹⁰⁹ HUMAS MENPANRB, *Kementerian PANRB Evaluasi Sarana Bagi Kaum Rentan untuk Wujudkan Pelayanan Publik Inklusif* , <<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-evaluasi-sarana-bagi-kaum-rentan-untuk-wujudkan-pelayanan-publik-inklusif>> , diakses 13 September 2023.

¹¹⁰ HUMAS MENPANRB, *Unit Pelayanan Publik Perlu Perhatikan Sarana Bagi Kelompok Rentan*, <<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/unit-pelayanan-publik-perlu-perhatikan-sarana-bagi-kelompok-rentan>> , diakses 13 September 2023.

¹¹¹ Pasal 35 Ayat (1) Peraturan Bupati Jember Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, (Jember: Berita Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2021).

¹¹² Pasal 33 Ayat (2) Peraturan Bupati Jember Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, (Jember: Berita Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2021).

penyandang disabilitas dan kelompok rentan dalam pelayanan publik masih menjadi indikator penting dalam evaluasi terhadap pelaksanaan layanan publik di setiap OPD dan UPTD Kab.Jember hingga hari ini. Terakhir, panduan pelayanan publik bagi kelompok rentan sebagaimana yang telah diterbitkan oleh Ombudsman RI belum dimiliki oleh Kabupaten Jember sehingga panduan tersebut apabila didorong penyusunannya akan meningkatkan spirit reformasi birokrasi bagi seluruh pelaksana pelayanan di Kabupaten Jember¹¹³.

Panduan pelayanan publik khusus terhadap perempuan dan penyandang disabilitas yang memuat etika perilaku ASN saat memberi pelayanan khusus harus diformalkan dalam norma hukum yang mengikat terhadap seluruh ASN pada tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). *Legal formal* tersebut dapat dirupakan dalam produk peraturan kebijakan (*beleidsregel*) maupun peraturan perundang-undangan (*regeling*) yang diusulkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemkab Jember agar ditaati oleh seluruh ASN pada tiap OPD di Kabupaten Jember. Urgensi panduan pelayanan khusus ini guna menyempurnakan lebih mendetail keberadaan Perbup Kabupaten Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember yang belum secara eksplisit mendeskripsikan perlakuan penyelenggara pelayanan khusus terhadap perempuan dan disabilitas.¹¹⁴

4.2.1. Kebutuhan Khusus Kelompok Perempuan

Kelompok Perempuan memiliki kerentanan khusus dalam menerima pelayanan publik. Pelayanan publik yang dimaksud bukan saja mempersoalkan fasilitas dan sarana yang harus tersedia khusus bagi perempuan, namun etika berinteraksi yang dapat menciptakan suasana dan ruang aman bagi perempuan dalam mengakses layanan publik. Ruang aman dan inklusi sosial merupakan substansi Undang-Undang

¹¹³ Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, Ibu Agustin Eka Wahyuni di Kantor Bupati Jember, 18 Desember 2023.

¹¹⁴ Pasal 33 ayat (1) Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember.

Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual¹¹⁵ dan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Perguruan Tinggi¹¹⁶ sehingga apabila muatan tersebut diperkuat dengan instrumen yang mengikat para ASN di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah(UPTD) dan OPD Kabupaten Jember diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan publik yang prima dan adaptif.

Kebutuhan kelompok perempuan akan ruang aman dari potensi kekerasan seksual dapat diakomodir melalui pembentukan UU TPKS dan Permendikbudriset Nomor 30 Tahun 2021. Kekerasan seksual dalam UU TPKS diklasifikasikan menjadi 2(dua), yaitu kekerasan fisik dan non-fisik. Lalu kekerasan seksual dalam Permendikbudriset Nomor 30 Tahun 2021 dikelompokkan menjadi 4(empat) jenis, yakni verbal, fisik, non-fisik, dan berbasis elektronik. Lantas kondisi-kondisi rentan tersebut seharusnya dipahami oleh semua pelaksana pelayanan publik dengan perilaku sebagai berikut :

- 1) Pelaksana pelayanan publik aktif memberikan informasi dan senantiasa bertanya perihal kebutuhan perempuan seperti toilet khusus perempuan, ruang laktasi, dan jalur prioritas ibu hamil serta fitur pelayanan lainnya;
- 2) Menghargai pilihan perempuan meski berbeda dengan penawaran yang diajukan;
- 3) Memastikan setiap layanan aksesibilitas terhadap perempuan berdasarkan persetujuan (*consent*) mereka;
- 4) Pelaksana pelayanan publik dilarang¹¹⁷ :
 - a. Menyampaikan ujaran diskriminatif atau melecehkan tampilan fisik, kondisi tubuh, dan/atau identitas gender;
 - b. Menyampaikan ucapan yang bermuatan lelucon, rayuan, dan/atau siulan

¹¹⁵ Pasal 3 Undang-Undang (UU) Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual.

¹¹⁶ Pasal 2 Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual Di Lingkungan Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1000 Tahun 2021).

¹¹⁷ *ibid*, (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1000 Tahun 2021).

- yang bernuansa seksual pada korban;
- c. Menatap penerima layanan dengan nuansa seksual dan/atau tidak nyaman;
 - d. Menyentuh, mengusap, meraba, memegang, memeluk, mencium dan/atau menggosokkan bagian tubuhnya pada tubuh penerima layanan tanpa persetujuan mereka;
 - e. Mengirimkan pesan elektronik berupa lelucon, gambar, audio, dan/atau video bernuansa seksual kepada penerima layanan;
 - f. Merekam, dan/atau menyebarluaskan foto dan/atau rekaman audio dan/atau visual penerima layanan yang bernuansa seksual tanpa persetujuan penerima layanan;
 - g. Menyebarkan informasi terkait tubuh dan/atau pribadi yang bernuansa seksual tanpa persetujuan penerima layanan;
 - h. Mendingkakan terjadinya kekerasan seksual dengan sengaja; dan/atau
 - i. Melakukan perbuatan kekerasan seksual lainnya.

4.2.2. Kebutuhan Khusus Kelompok Penyandang Disabilitas

Kelompok penyandang disabilitas memiliki kondisi aksesibilitas yang berbeda dibanding kerentanan kelompok perempuan. Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas memang sangat ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan sarana layanan publik. Namun ketersediaan fasilitas dan sarana tidak akan cukup mengakomodir kebutuhan khusus penyandang disabilitas tanpa perilaku dan sikap pelaksana layanan yang memahami kondisi kerentanan penyandang disabilitas.¹¹⁸

Pelaksana layanan publik kerap memperlakukan para difabel dengan kacamata ‘rasa kasihan’, bukan memahami kebutuhan khusus aksesibilitas para difabel. Kemudian saat memberikan pelayanan, pelaksana layanan terkadang memberikan pelayanan bergantung pada subjek siapa yang dilayani. Maka standarisasi pelaksanaan pelayanan publik khusus disabilitas oleh para ASN dipandang perlu

¹¹⁸ Annisa Risna Cahyani, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Hak Penyandang Disabilitas (Studi Forum Komunikasi Keluarga Anak Dengan Kecacatan (FKKADK), Disertasi, (Riau: Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Islam Riau, 2022), h. 37.

sebagai penilaian kinerja. Penelitian ini akan menjadi sejarah reformasi layanan publik apabila didorong penyusunannya.¹¹⁹ Oleh sebab itu, uraian kebutuhan-kebutuhan khusus yang harus dipahami dan bagaimana perilaku pelaksana layanan tersebut akan diuraikan berikut ini:

1. Disabilitas Netra

Penyandang disabilitas netra terhambat pada penglihatan mereka, maka model komunikasi dan pemberian informasi haruslah berbentuk suara/audio.¹²⁰ Meski disabilitas netra terklasifikasi menjadi beberapa kelompok lagi, yaitu *low vision* yang dapat menangkap pandangan apabila jarak dekat dan ada pula yang tidak dapat melihat sama sekali, namun prinsipnya adalah ketersediaan fasilitas dan pendampingan yang dilandaskan pada pemahaman dan konsesi antara penyandang disabilitas netra selaku penerima layanan publik dan pelaksana layanan.

Pelayanan paling fundamental bagi disabilitas netra adalah pendampingan untuk menunjukkan jalan, metode menuntun, membacakan berkas cetak (*hardfile*), dan mendeskripsikan posisi suatu benda tertentu di sekitar mereka.¹²¹ Keseluruhan layanan bagi disabilitas netra harus diawali dengan penawaran dan konfirmasi dari mereka, lalu pendampingan kepada mereka boleh dilaksanakan.

2. Disabilitas Tuli

Hambatan yang membatasi aksesibilitas penyandang disabilitas tuli adalah pendengaran, maka model komunikasi dan interaksi yang diperlukan adalah melalui visual atau pandangan/penglihatan. Tentu kebutuhan dasar pelayanan bagi disabilitas tuli ini adalah perubahan informasi yang semula

¹¹⁹ Hasil Wawancara dengan Kusbandono, S.Sos. selaku Ketua National Paralympic Indonesia (NPCI) Cabang Jember di rumah Kusbandono, 10 Desember 2023.

¹²⁰ Diah Suryaningrum dkk, *PANDUAN PELAYANAN KEPADA PENYANDANG DISABILITAS* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2022), h. 13.

¹²¹ *ibid.*

berupa suara/audio menjadi visual.¹²²

Layanan dasar tersebut di atas terkadang juga ditambah dengan berbagai bentuk-bentuk alat bantu seperti tulisan, bahasa isyarat, bahkan gerak bibir. Di samping itu, instansi OPD apabila diperlukan juga menyediakan Juru Bicara Isyarat (JBI) yang diikat dengan perjanjian kerja guna menyempurnakan pelayanan khusus bagi disabilitas tuli.

3. Disabilitas Intelektual

Kemampuan mengingat sesuatu dan konsentrasi adalah penghambat disabilitas intelektual dalam mengakses layanan publik sehingga diperlukan komunikasi yang memakai kalimat-kalimat sederhana dan mudah dipahami serta perlahan dalam penyampaiannya. Maka yang harus dilakukan oleh pelaksana layanan saat berinteraksi dengan disabilitas intelektual ialah mengusahakan seorang pendamping bagi seorang disabilitas intelektual ketika mendatangi instansi terkait, lalu pelaksana layanan harus berbicara langsung kepada penyandang disabilitas intelektual bukan kepada yang mendampinginya.¹²³ Selain itu pelaksana layanan harus memiliki sensitifitas terhadap dinamika emosi disabilitas intelektual ini melalui keaktifan saat berkomunikasi, hal ini dilakukan karena disabilitas intelektual kesulitan untuk mengekspresikan perasaannya. Apabila diperlukan, pelaksana layanan publik wajib menyediakan alat bantu seperti video dan/atau foto untuk menyederhanakan penjelasan serta memudahkan proses memahami terhadap apa yang dimaksudkan oleh pelaksana layanan.

4. Disabilitas Mental

Kesulitan berpikir, konsentrasi, kemampuan mengutarakan isi pikiran, dan menentukan keputusan merupakan hambatan bagi disabilitas mental dalam mengakses layanan publik. Disabilitas mental ini sebenarnya bentuk

¹²² *ibid*, h. 25.

¹²³ *ibid*, h. 32.

disabilitas yang tidak memiliki karakteristik spesifik dan kasat mata, namun pelaksana layanan publik wajib menjamin ketersediaan ruang khusus untuk beristirahat bagi disabilitas mental.¹²⁴ Hal tersebut dilakukan guna mengantisipasi kondisi tertekan dan stress yang berpotensi besar dialami oleh disabilitas mental. Maka sikap dan perilaku para pelaksana layanan ketika berhadapan dengan disabilitas mental harus mempunyai pikiran terbuka dan kesabaran untuk berempati dan memahami kebutuhan mereka, serta menghindari kondisi-kondisi yang dapat memposisikan mereka dalam keadaan terancam/tertekan.

5. Pengguna Kursi Roda

Bentuk disabilitas ini pada umumnya adalah mereka yang terbatas fisiknya atau tidak sanggup berjalan baik disebabkan sakit atau hal lainnya. Tentu hambatan yang kerap dihadapi oleh pengguna kursi roda ini yaitu medan lahan mobilitas yang terkadang tidak tersedia, contohnya seperti melintasi medan yang sempit dan bidang yang curam, bahkan sudah rusak.¹²⁵

Pemberian layanan khusus terhadap pengguna kursi roda tentu harus diawali dengan consensus apakah pengguna kursi roda berkenan dibantu untuk mendorong dan menaikkan atau menurunkan kursi roda dari kendaraan sebelumnya. Kemudian saat berinteraksi dengan pengguna kursi roda haruslah mensejajarkan posisi wajah pelaksana layanan terhadap penerima layanan.¹²⁶ Di samping hal tersebut, ketika pengguna kursi roda hendak berpindah tempat, maka pelaksana layanan harus memiliki kehati-hatian yang tinggi dengan memegang erat bagian belakang kursi roda.

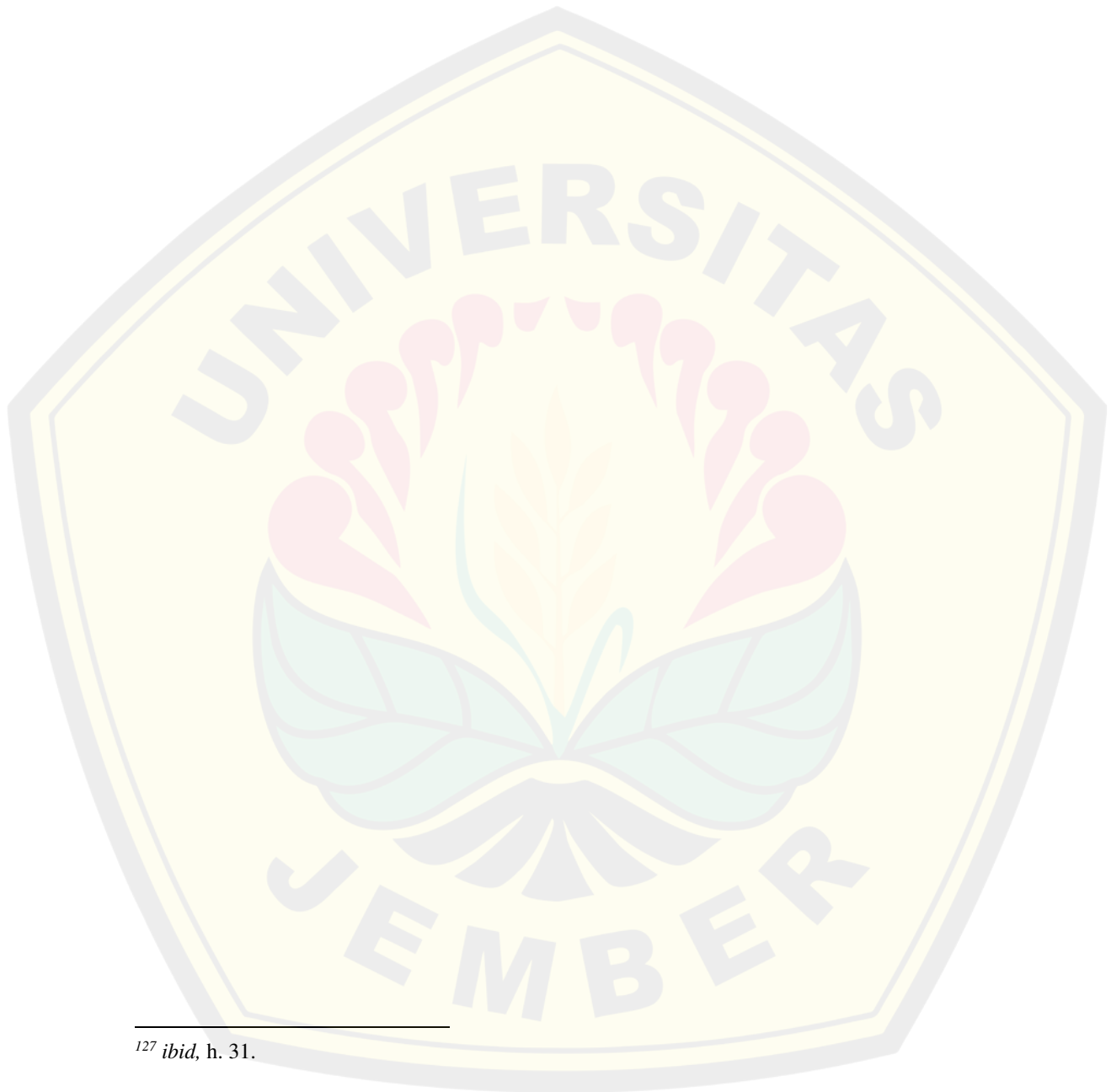
Pendampingan yang diberikan pun juga harus dipahami bahwa pelaksana layanan wajib menunjukkan area jalan yang tidak berpasir, berbatu atau permukaan licin dan membahayakan keselamatan pengguna kursi roda.

¹²⁴ *ibid*, h. 36.

¹²⁵ *ibid*, h. 28.

¹²⁶ *ibid*, h. 29.

Ketika pengguna kursi roda hendak menggapai dan menekan sesuatu tombol tertentu, maka pelaksana layanan yang mendampingi cukup membantu menekan dan mengambilkan, namun tetap memberi kesempatan pengguna kursi roda untuk memilih sendiri tombol dan barangnya.¹²⁷



¹²⁷ *ibid*, h. 31.

BAB 5. PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan kekosongan peraturan (*wetvacuum*) perihal norma perilaku dan etik para ASN yang menjadi penyebab belum optimalnya pelayanan publik khusus kelompok disabilitas dan perempuan. Akibat kekosongan pedoman perilaku yang mengikat para ASN Pemkab Jember selaku pelaksana layanan publik memiliki implikasi terhadap standar perilaku saat berinteraksi dengan penerima layanan. Kelompok disabilitas dan perempuan sebagai penerima layanan khusus mempunyai kebutuhan khusus yang harus dipenuhi agar sanggup memperoleh pelayanan yang sama aksesibilitasnya dengan warga negara lainnya sehingga menjadi penting pembentukan suatu panduan pelayanan publik khusus kelompok disabilitas dan perempuan guna mereformasi aspek perilaku ASN dalam memberikan pelayanan khusus dan meningkatkan inklusi di Kabupaten Jember.

5.2. SARAN

Pentingnya pembentukan panduan pelayanan publik terhadap kelompok disabilitas dan perempuan harus didorong oleh berbagai pemangku kepentingan Pemerintah Kabupaten Jember sebagai komitmen reformasi pelayanan publik. *Stakeholder* yang dimaksudkan yaitu Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, kelompok akademisi yang mengkaji riset pelayanan publik, dan keterwakilan kelompok disabilitas dan perempuan sehingga substansi panduan pelayanan publik khusus ini dapat diwujudkan secara partisipatif dan akomodatif. Selanjutnya Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jember selaku pemilik kewenangan menyusun pedoman dan peningkatan layanan publik seyogyanya menetapkan pengaturan yang memuat etika berinteraksi sekaligus konsisten melakukan evaluasi terhadap OPD dan UPTD di lingkungan Kabupaten Jember selaku pelaksana layanan publik. Lantas hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan penilaian instansi yang disusun administratif oleh Bagian Organisasi untuk selanjutnya diberi penghargaan bagi instansi yang telah melaksanakan panduan pelayanan publik khusus tersebut dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Ahmad Yani Fathur Rohman, Sembilan Nilai Utama Gus Dur Perspektif Etika Ibnu Miskawaih, *SOSMANIORA (Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora)*, Vol.2, No.2, 2023, h. 271.
- Amri P, 'IMPLEMENTASI PELAYANAN SAMSAT CORNER DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta)' (2017) 3 *WEDANA: Jurnal Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*
- Cahyani AR, 'Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Hak Penyandang Disabilitas (Studi Forum Komunikasi Keluarga Anak Dengan Kecacatan (FKKADK). Diss. , 2022.' (Disertasi, Universitas Islam Riau 2022)
- Elviandri, Dimiyati K, and Absori, 'QUO VADIS NEGARA KESEJAHTERAAN: MENEGUHKAN IDEOLOGI WELFARE STATE NEGARA HUKUM KESEJAHTERAAN INDONESIA' (2019) 31 *MIMBAR HUKUM*
- Eprilianto DF and others, 'PENDAMPINGAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS DIGITAL SEBAGAI UPAYA ADAPTASI DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL' (2021) 2 *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 767
- Hasjimzum Y, 'MODEL DEMOKRASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI OTONOMI DAERAH DALAM PENINGKATAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT PASCA REFORMASI)' (2014) 14 *Jurnal Dinamika Hukum* <<http://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id/index.php/JDH/article/view/310>> accessed 21 March 2023
- Humaedi S, Wibowo B and Raharjo ST, 'KELOMPOK RENTAN DAN KEBUTUHANNYA (Sebuah Kajian Hasil Pemetaan Sosial CSR PT Indonesia Power UPJP Kamojang)' 10 *Share: Social Work Jurnal*
- Irhamisyah F, 'Sustainable Development Goals (SDGs) Dan Dampaknya Bagi Ketahanan Nasional' (2019) 7 *Jurnal Kajian Lemhannas RI*
- Lase PP, 'Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik' (2021) 5 *JESS (Journal of Education on Social Science)* 135
- Mezak MH, 'Jenis, Metode Dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum' (2006) 5 *Jurnal*

Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan

Muhammad Fardan Ngoyo, 'Mengawal Sustainable Development Goals(SDGs); Meluruskan Orientasi Pembangunan Yang Berkeadilan' (2015) 1 Jurnal Sosioreligius

Ni Putu Tirka Widanti, 'Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur' (2022) 3 Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Pamungkas TJ and Hariri A, 'Tanggung Jawab Negara Dalam Pemenuhan Jaminan Sosial Persepektif Welfare State' (2022) 3 Media of Law and Sharia

Philip Kotler, 'Marketing Management ; Analysis, Planning, Implementation and Control' (8th edn, International Edition 1994)

Putra MD, 'Negara Kesejahteraan (Welfare State) dalam Perspektif Pancasila' (2021) 23 LIKHITAPRAJNA: Jurnal Ilmiah

Rahayu S, Dewi U and Ahdiyana M, 'Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Istimewa Yogyakarta' (2013) 10 SOCIA: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial

Rifa Silama RI, 'Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan NIB di DPMPTSP Kota Gorontalo' (2023) 1 Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin 177

Rohayatin T and others, 'FAKTOR PENYEBAB BELUM OPTIMALNYA KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM BIROKRASI PEMERINTAHAN' (2018) 1 Jurnal Caraka Prabu 22

Saputro HE, 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK' (2015) 2 Jurnal Professional FIS UNIVED

Wakhid AA, 'REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA' (2017) 1 Jurnal TAPIS

Warsilah H, 'MENGAGAS INDONESIA YANG BERKEADILAN MELALUI PEMBANGUNAN INKLUSIF' [2016] Universitas Terbuka Jalan Cabe Raya

Yeremias T. Keban, 'Reformasi Orientasi Dan Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil: Mengapa Dan Bagaimana?' (2005) 9 Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik 2

Buku

Abdulkadir-sunito M, Siscawati M and Iswari P, *Kerangka Analisis Ruang Hidup Dan Penghidupan Dengan Perspektif Kesetaraan Gender Dan Inklusi Sosial: Sebuah Panduan* (The Samdhana Institute 2019)

Apriana K dan Rozi F, *Panduan: Pengarusutamaan GEDSI Dan PPKS Di Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan Vokasi* (International Labour Organization 2022)

Asshiddiqie J, *Konstitusi Dan Konstitusionalisme* (Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia 2005)

Diah Suryaningrum dkk, *PANDUAN PELAYANAN KEPADA PENYANDANG DISABILITAS* (Ombudsman Republik Indonesia 2022)

Evie Browne, *Social Protection: Topic Guide* (GSDRC: Governance, Social Development, Humanitarian, Conflict 2015)

Fernanda D dan Soeharyo S, *Etika Organisasi Pemerintah* (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia 2003)

Franz Magnis-Suseno, *Etika Dasar: Masalah-Masalah Pokok Filsafat Moral* (Kanisius 1987)

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: (Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya)* (Gava Media 2018)

Huda M, 'Pekerjaan Sosial & Kesejahteraan Sosial: Sebuah Pengantar' (Pustaka Pelajar 2009)

J.Burke P dan Siyaranamual MD, 'NO ONE LEFT BEHIND IN INDONESIA?' (2019) 55 Bulletin of Indonesian Economic Studies

Kamus Besar Bahasa Indonesia (4th edn, Gramedia Pustaka Utama 2008)

KOMPAK (Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan), *STRATEGI KESETARAAN GENDER & INKLUSI SOSIAL KOMPAK 2017-2018* (KOMPAK 2017)

Lovelock CH, *Service Marketing* (Prentice Hall 1991)

Marzuki PM, *Penelitian Hukum* (Prenada Media Group 2005)

'Open Working Group of the General Assembly on Sustainable Development Goals'

- Panuluh S dan Fitri MR, 'Perkembangan Pelaksanaan Sustainable Development Goals (SDGs) Di Indonesia' [2016] INFID: International NGO Forum on Indonesian Development
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Kencana Prenada Media Group 2011)
- Poerwadarminta WJS, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Balai Pustaka 1995)
- Pratiwi A dkk, *Kesetaraan Gender, Disabilitas Dan Inklusi Sosial Dalam Praktik: Pengalaman Riset Dan Advokasi Mitra Knowledge Sector Initiative* (Staf Ahli Menteri Bidang Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, Kementerian PPN/Bappenas 2022)
- Ridwan J dan Sudrajat AS, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Nuansa 2009)
- , 'Hukum Administtrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik' (Nuansa Cendekia 2009)
- Santono H dan Bahagijo S, 'Pembangunan Global Baru: Perkembangan Penyusunan Agenda Pembangunan Pasca-2015' (2015) 128 INFID 10
- Saptari R dan Holzner B, *Perempuan, Kerja, Dan Perubahan Sosial* (Pustaka Utama Grafiti 1997)
- Siagian SP, 'Kerangka Dasar Ilmu Administrasi' (Rineka Cipta 2001)
- Suhino, *Ilmu Negara* (Liberty 1986)
- Sukarno Aburaera, Maskun, and Muhadar, *Filsafat Hukum : Teori Dan Praktik* (Prenadamedia Group, 2013)
- Supriadi, *Etika & Tanggung Jawab Profesi Hukum Di Indonesia* (Sinar Grafika 2008)
- Surajiyo, *Ilmu Filsafat Suatu Pengantar* (PT Bumi Aksara 2005)
- Sutopo A, Arthati DF and Rahmi UA, 'Kajian Indikator Sustainable Development Goals (SDGs)' (Badan Pusat Statistik 2014)
- Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Pusat Bahasa 2008)
- Triwibowo D and Bahagijo S, 'Mimpi Negara Kesejahteraan' (LP3ES 2006)
- Utomo AH and Bonavantura Salman, *MENEMUKAN KEMBALI "API PANCASILA" Melalui Pidato-Pidato Bung Karno* (Badan Pembinaan Ideologi Pancasila)

Republik Indonesia 2023

Widodo HT, Hastuti DS and Victorianto E, *Penerapan Kesetaraan Gender, Disabilitas, Dan Inklusi Sosial (GEDSI) Di Badan Usaha Milik Daerah Air Minum* (Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 2022)

Yulaswati V dkk, *PEDOMAN TEKNIS PENYUSUNAN RENCANA AKSI TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN (TPB)/ SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)* (Kedeputan Bidang Kemaritiman dan Sumber Daya Alam, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional 2020)

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita (Convention on The Elimination of All Forms of Discrimination Against Women) (Lembaran Negara Republik Indonesia No.29 Tahun 1984) ;

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia No.215 Tahun 2012);

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention On The Rights of Persons With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas) (Lembaran Negara Republik Indonesia No.107 Tahun 2011) ;

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia No.244 Tahun 2014) ;

Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia No.69 Tahun 2016);

Undang-undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Lembaran Negara Republik Indonesia No.120 Tahun 2022);

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, Dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia No.184 Tahun 2019) ;

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan

Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia No.1000 Tahun 2021);

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pelindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016) ;

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kabupaten Layak Anak (KLA) (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2023); dan

Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2021 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Jember (Berita Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2021); dan

Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2023).

Artikel Berita Internet

Afifah Fauziah, 'Paripurna DPRD, Bupati Jember Ajukan Enam Raperda Prioritas' <<https://memontum.com/paripurna-dprd-bupati-jember-ajukan-enam-raperda-prioritas>> accessed 21 September 2023

Andrios B, 'Cinta, Layanan Adil bagi Kelompok Rentan di Kanwil Kemenag Bali' <<https://kemenag.go.id/daerah/cinta-layanan-adil-bagi-kelompok-rentan-di-kanwil-kemenag-bali-fbv7ob>> accessed 13 September 2023

HUMAS MENPANRB, 'Unit Pelayanan Publik Perlu Perhatikan Sarana Bagi Kelompok Rentan' <<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/unit-pelayanan-publik-perlu-perhatikan-sarana-bagi-kelompok-rentan>> accessed 13 September 2023

—, 'Kementerian PANRB Evaluasi Sarana Bagi Kaum Rentan untuk Wujudkan Pelayanan Publik Inklusif' <<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-evaluasi-sarana-bagi-kaum-rentan-untuk-wujudkan-pelayanan-publik-inklusif>> accessed 13 September 2023

Nugroho SA, 'OMBUDSMAN BERIKAN RAPOR KUNING UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN JEMBER' (*Ombudsman RI*, 26 February 2019) <<<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-berikan-rapor-kuning-untuk-pelayanan-publik-di-kabupaten-jember>>> accessed 30 January 2023

Pratama M rizki, 'Pelayanan Publik Di Daerah: Menguak Kesenjangan Pelayanan Dasar Di Era Otonomi Daerah' (2019) 3 Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara <<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/view/546>> accessed 19 March 2023

Umi Salamah, 'Pelayanan Khusus Tanpa Biaya Tambahan' <<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-khusus-tanpa-biaya-tambahan>> accessed 13 September 2023

Wijayanti I, 'Aksesibilitas Perempuan Dalam Pelayanan Publik' (*Ombudsman RI*, Desember 2022) <<[ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--aksesibilitas-perempuan-dalam-pelayanan-publik](https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--aksesibilitas-perempuan-dalam-pelayanan-publik)>> accessed 25 January 2023

Wawancara

Wawancara dengan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jember, Ibu Agustin Eka Wahyuni, S.STP, M.Si. pada 18 Desember 2023

Wawancara dengan Ketua National Paralympic Indonesia (NPCI) Cabang Jember, Kusbandono pada 10 Desember 2023

