

Keterlibatan Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Era *Society 5.0*

Involvement of Persons with Disabilities in Public Services in the Era of Society 5.0

Sulistianingsih¹

Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Pemetaan Kompetensi Aparatur Sipil Negara
Lembaga Administrasi Negara
Jalan Kiarapayung Km. 4,7, Jatinangor, Kab. Sumedang, Jawa Barat, Indonesia
Telp. 022-7790048 dan Fax. 022-7790055

(Diterima 04/07/23; Direvisi 10/10/23; Disetujui 18/10/23)

Abstract

The government encourages people with disabilities to participate as civil servants, through the policy of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 27 of 2021 concerning Procurement of Civil Servants (PNS). The involvement of people with disabilities in public services is strengthened by the Society 5.0 era, where technology is seen as a life support tool. This research aims to analyze the participation of people with disabilities as civil servants in the context of Society 5.0. The research method used is SWOT analysis (Strengths, Weakness, Opportunities and Threats). Implementation of policies regarding the procurement of civil servants in Indonesia has still not reached the target, in 2022 only 0.017% of people with disabilities will become civil servants from the targeted 2% quota. Based on this data, it is necessary to evaluate the involvement of people with disabilities as civil servants, whether the PANRB Ministerial Regulation Number 27 of 2021 has been implemented or not by the Ministries/Institutions and Regional Governments. The 2% representation of persons with disabilities must be maintained in the procurement of civil servants in the future, even if it is possible to increase the quota. Apart from that, it will be even more effective if this policy is followed by sanctions for Ministries/Institutions and Regional Governments that have not implemented the procurement of civil servants with disabilities.

Keywords: disabilities, civil servants, public services, society 5.0, policy implementation.

Abstrak

Pemerintah mendorong penyandang disabilitas dapat berpartisipasi menjadi PNS, melalui kebijakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Keterlibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik diperkuat dengan adanya era *Society 5.0*, dimana teknologi dipandang sebagai alat bantu kehidupan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis partisipasi penyandang disabilitas menjadi PNS dalam konteks *Society 5.0*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunitties, dan Threats*). Implementasi

¹ Email: tiasuliz@gmail.com

kebijakan mengenai Pengadaan PNS di Indonesia masih belum mencapai target, pada tahun 2022 hanya 0,017% penyandang disabilitas yang menjadi PNS dari kuota 2% yang ditargetkan. Berdasarkan data tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi mengenai keterlibatan penyandang disabilitas ini sebagai PNS, apakah Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021 ini sudah diimplementasikan atau belum oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Keterwakilan penyandang disabilitas sebanyak 2% harus tetap dipertahankan dalam pengadaan PNS di waktu mendatang, bahkan jika memungkinkan agar kuotanya ditambah. Selain itu, akan lebih efektif lagi bila kebijakan ini diikuti dengan adanya sanksi bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang belum melaksanakan pengadaan PNS penyandang disabilitas.

Kata Kunci: disabilitas, PNS, pelayanan publik, *society 5.0*, implementasi kebijakan.

1. PENDAHULUAN

Orang-orang yang menghadapi keterbatasan dalam masyarakat disebut sebagai penyandang disabilitas, mereka juga termasuk dalam kelompok individu yang rentan (Choerunnisa & Rosinta, 2023). Angka penyandang disabilitas di atas usia 15 tahun dengan status bekerja terdiri dari 21,65%. Dari 21,65% tersebut, terdapat 52,65% penyandang disabilitas yang bekerja berstatus usaha, dan terdapat 47,35% yang tidak berusaha. Sehingga dapat disebutkan bahwa terdapat 78,35% penyandang disabilitas yang tidak bekerja (Badan Pusat Statistik, 2023). Situasi ini berakar pada fakta bahwa di Indonesia, penyandang disabilitas masih sering menghadapi diskriminasi dalam mencari pekerjaan, sehingga tingkat pengangguran di kalangan mereka tetap tinggi. (Taniady *et al.*, 2021). Padahal dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 ayat (2) disebutkan bahwa setiap warga negara berhak atas pekerjaan yang layak. Sehingga ada *gap* antara kebijakan dengan realita yang ada.

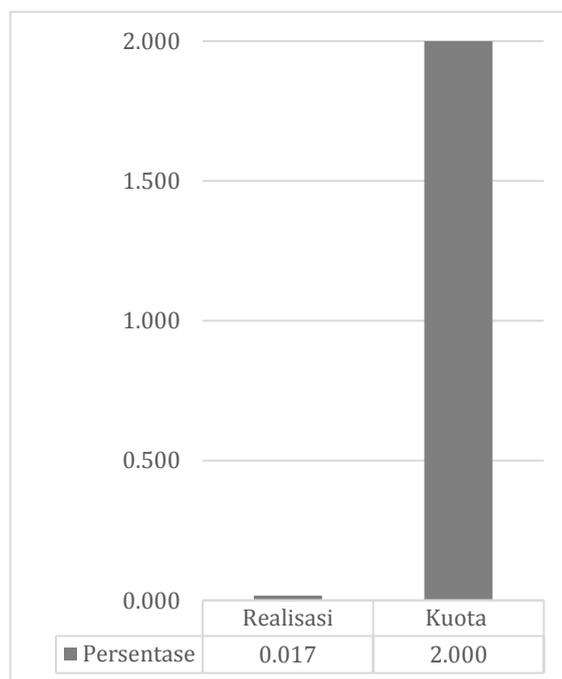
Revolusi industri 4.0 di Indonesia semakin menghadirkan tantangan yang lebih besar bagi penyandang disabilitas dalam mencari pekerjaan (Taniady *et al.*, 2021), karena pada era Revolusi Industri 4.0 merupakan era digitalisasi hingga *Artificial Intelligence* (AI) atau kecerdasan buatan yang menguasai hampir semua kehidupan manusia. Keterlibatan manusia dalam memperoleh pekerjaan semakin terbatas di era Revolusi Industri 4.0 ini, apalagi bagi penyandang disabilitas.

Era Revolusi Industri 4.0 masih dalam proses perkembangan, tetapi Jepang telah mengusulkan *Society 5.0*, sebuah konsep yang lebih menekankan pada interaksi manusia dan hubungan antarindividu. Menurut Fukuyama (2018), *Society 5.0* adalah sebuah konsep masyarakat yang berkembang setelah Revolusi Industri 4.0, dengan tujuan utama menciptakan kemakmuran bagi seluruh anggotanya. Era *Society 5.0* ini membuka peluang bagi manusia tanpa terkecuali penyandang disabilitas untuk memperoleh pekerjaan. Hal inilah yang menjadi pembeda dibanding dengan penelitian sebelumnya, untuk mengetahui sampai sejauh mana penyandang disabilitas dapat terlibat dalam dunia kerja terutama di instansi pemerintahan pada era *Society 5.0* ini.

Era *Society 5.0* ini juga harus dihadapi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan bersikap progresif, berpikir inovatif, dan selalu beradaptasi dengan perkembangan zaman dalam memberikan pelayanan melalui cara membangun budaya kerja yang hebat. Maka, kolaborasi di antara anggota tim menjadi sangat penting. Dengan bekerja sama secara efisien dan saling mendukung, ASN dapat menciptakan lingkungan kerja yang unggul. Hal ini dikarenakan prestasi tim tidak dapat dicapai hanya dengan usaha individu semata.

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan baru, yang memperluas rekrutmen PNS dari berbagai latar belakang, tidak hanya terbatas pada pengadaan umum saja. Pengadaan PNS umum mensyaratkan kesehatan fisik dan mental. Kebijakan baru tersebut mendukung penerimaan PNS dengan kebutuhan khusus. Hal itu tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil (PANRB, 2021). Jenis penetapan kebutuhan PNS sesuai Pasal 4 ayat (1) terdiri dari penetapan kebutuhan umum dan penetapan kebutuhan khusus. Penetapan kebutuhan khusus sebagaimana Pasal 4 ayat (3) dialokasikan bagi putra/putri lulusan terbaik berpredikat “dengan pujian/*cumlaude*”, diaspora, penyandang disabilitas, dan putra/putri Papua dan Papua Barat. Kandidat PNS tersebut, khususnya penetapan penyandang disabilitas dapat ditempatkan di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Sinergi diantara PNS kebutuhan umum dan kebutuhan khusus sangat diperlukan dalam menghadapi era *Society* 5.0. Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian Nasional (BKN), pada tahun 2021 terdapat 686 penyandang disabilitas yang bekerja di berbagai instansi pemerintah pusat dan daerah. Sedangkan di sektor non-formal, hingga Juni 2021 terdapat sekitar 0,84% atau 4.554 tenaga kerja di 553 perusahaan adalah penyandang disabilitas. Dari data tersebut, perlu ditingkatkan kembali keterlibatan PNS penyandang disabilitas dalam lingkungan pemerintahan karena pada tahun 2021 hanya terpenuhi 0,017% dari kuota 2% yang diamanahkan PermenPAN & RB Nomor 27 Tahun 2021 Pasal 10 ayat (1), seperti yang terlihat pada Gambar 1.:



Gambar 1. Perbandingan Realisasi dan Kuota PNS Penyandang Disabilitas Tahun 2021

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2023.

Berdasarkan *gap* pada Gambar 1, terdapat kesenjangan yang signifikan antara jumlah kuota PNS yang dialokasikan dengan realisasi keterisian PNS penyandang disabilitas. Sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui mengapa hal tersebut dapat terjadi, dan bagaimana kuota PNS bagi penyandang disabilitas sebanyak 2% tersebut dapat terisi dengan optimal.

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

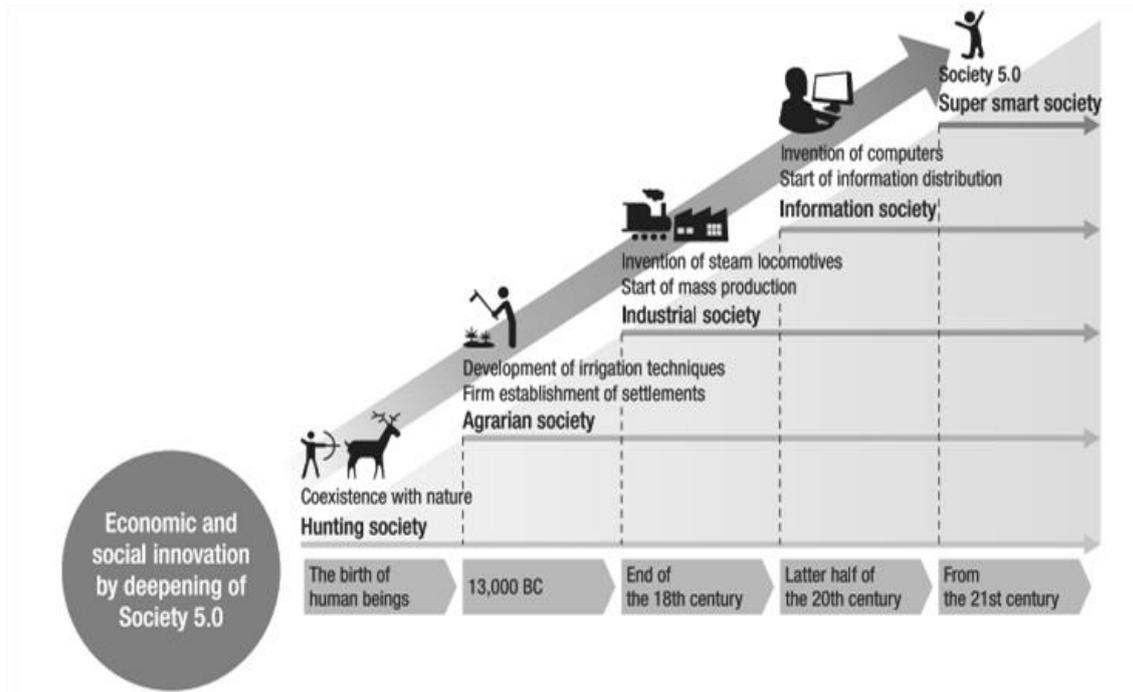
2.1 Definisi Penyandang Disabilitas

Disabilitas adalah kondisi di mana seseorang mengalami keterbatasan dalam melaksanakan berbagai aktivitas tertentu. Hal ini disebabkan karena adanya kendala pada penglihatan, pemikiran, komunikasi, pembelajaran, ingatan, mobilitas, interaksi sosial, kesehatan mental, dan pendengaran. Menurut Umam & Arifin (2019), difabel dalam perspektif ilmu sosial secara umum dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis, yakni: 1) Kelainan fisik (tunanetra, tunarungu, tunawicara, dan tunadaksa), 2) Kelainan nonfisik (tunagrahita, tunalaras, dan autisme), 3) Kelainan ganda yaitu mereka yang memiliki kelainan lebih dari satu jenis.

Disabilitas adalah suatu keadaan ketika seseorang mengalami kerusakan pada salah satu bagian tubuhnya sehingga menyebabkan kesulitan untuk melakukan aktivitas biasanya (Suryotrisongko *et al.*, 2017). Disabilitas adalah istilah umum yang mencakup kecacatan, keterbatasan aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Gangguan adalah masalah pada fungsi atau struktur tubuh. Keterbatasan aktivitas adalah kesulitan yang dihadapi oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas atau tindakan, sedangkan pembatasan partisipasi adalah masalah yang dialami oleh seorang individu dalam keterlibatan situasi kehidupan (WHO, 2015). Pada dasarnya disabilitas bukan hanya masalah kesehatan, akan tetapi memiliki masalah yang kompleks. Pertama, masalah dengan kerusakan salah satu bagian dari tubuh mereka. Kedua, masalah psikologis saat berinteraksi di masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, yang dikhawatirkan adalah dengan masalah kedua, karena penyandang disabilitas yang seharusnya memiliki hak dan kebutuhan pelayanan sebagaimana manusia normal pada umumnya, merasa takut dan terasing karena fisik perbedaan yang dimiliki. Hal ini didukung oleh pendapat Mangunsong (1998) seperti yang disebutkan dalam Suryotrisongko *et al.*, (2017), yang menggambarkan bahwa seseorang dapat dianggap mengalami kecacatan jika mereka tidak merasakan perasaan tertekan, penyesalan diri, marah terhadap orang yang sehat, menolak berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya, cenderung mengurung diri, mengasingkan diri, serta merasa curiga pada semua orang karena takut akan dicemooh atau direndahkan sehingga mereka merasa tidak aman.

2.2 Definisi Era Society 5.0

Pemerintah Jepang memberikan definisi terkait *Society 5.0* yaitu “*a human-centered society that balances economic advancement with the resolution of social problems by a system that highly integrates cyberspace and physical space*” (Faruqi, 2019). Konsep baru inilah yang menarik penggiat teknologi, terlebih sangat menarik perhatian dunia. Aspek kemanusiaan terkadang tidak dipertimbangkan dalam mengembangkan teknologi. Contohnya, dengan berjamurnya transportasi *online*, teknologi finansial, jual beli *online*, serta masih banyaknya teknologi yang dikembangkan, mempunyai dampak yang sering tidak terpikirkan dalam perkembangan teknologi.



Gambar 2. Perbandingan *Society 1.0* sampai dengan *Society 5.0*

Sumber: Fukuyama, M. (2018)

Pada Gambar 2. perkembangan masyarakat yang berbeda sepanjang sejarah manusia. Menurut Fukuyama (2018) *Society 1.0* menggambarkan sebuah kelompok manusia yang hidup sebagai pemburu dan pengumpul, menjalani kehidupan secara harmonis dengan alam. *Society 2.0* mencirikan perkembangan masyarakat menjadi kelompok yang bercocok tanam, meningkatkan organisasi, dan membangun negara. *Society 3.0* melibatkan masyarakat dalam promosi industrialisasi melalui revolusi industri, memungkinkan produksi dalam skala besar. *Society 4.0* adalah masyarakat informasi yang menyadari peningkatan nilai dengan menghubungkan aset tak berwujud sebagai jaringan informasi. Dalam evolusi ini, *Society 5.0* adalah kelanjutan dari *Society 4.0*, dengan tujuan menciptakan masyarakat yang berfokus pada kesejahteraan manusia.

Revolusi Industri 4.0 yang memiliki potensi untuk mereduksi peran manusia dalam berbagai aspek, telah melahirkan konsep *Society 5.0*. Konsep *Society 5.0* adalah konsep yang menempatkan manusia sebagai pusat perhatian (*human-centered*) dan mengandalkan teknologi (*technology based*). Di era *Society 5.0*, peluang untuk kemanusiaan semakin terbuka lebar. Karena kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) yang akan mengubah *Big Data* yang dikumpulkan melalui internet dalam berbagai bidang kehidupan (*The Internet of Things*), sehingga menjadi sumber kearifan baru yang bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan manusia (Fukuyama, 2018).

Tujuan *Society 5.0* adalah menciptakan masyarakat yang berfokus pada kebutuhan manusia, dimana pertumbuhan ekonomi dan penyelesaian masalah sosial dapat tercapai, sehingga orang dapat menikmati kualitas hidup yang tinggi dan nyaman (Fukuyama, 2018). Dalam *Society 5.0*, masyarakat akan memperhatikan berbagai kebutuhan individu tanpa memandang faktor-faktor seperti wilayah, usia, jenis kelamin, bahasa, dan akan menyediakan barang dan layanan yang dibutuhkan. Kunci untuk mewujudkan hal ini adalah menggabungkan dunia digital (ruang siber) dan dunia nyata (ruang fisik) untuk menghasilkan data berkualitas, dan dari sana menciptakan nilai serta solusi baru untuk menyelesaikan berbagai tantangan. Visi nasional yang diusung oleh Jepang ini bertujuan

untuk memperjuangkan masyarakat baru yang berpusat pada manusia, sekaligus menyelesaikan berbagai masalah kemasyarakatan. Walaupun *Society 5.0* adalah strategi pertumbuhan yang dikembangkan oleh Jepang, konsep ini memiliki relevansi yang jauh lebih luas daripada hanya negara tersebut, karena tujuannya sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs). Tantangan yang dihadapi Jepang, seperti penuaan populasi, penurunan tingkat kelahiran, perubahan demografi, dan infrastruktur yang menua, pada akhirnya akan menjadi tantangan yang dihadapi oleh banyak negara lainnya. Jepang adalah salah satu negara yang pertama menghadapi tantangan-tantangan ini. Dengan menemukan solusi awal untuk mengatasi tantangan ini melalui pendekatan *Society 5.0*, dan dengan berbagi pengetahuan dan solusi ini dengan dunia, Jepang dapat berperan aktif dalam membantu mengatasi tantangan serupa yang dihadapi oleh negara-negara lain di seluruh dunia dan mencapai tujuan SDGs.

2.3 Pelayanan Publik di Era *Society 5.0*

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 5, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Ruang lingkup yang dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Terdapat beberapa perilaku pelaksana dalam pelayanan publik (Pasal 34 UU Nomor 25 Tahun 2009) yang harus dimiliki, yaitu adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas; andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; sesuai dengan kepatantasan; dan tidak menyimpang dari prosedur.

Pelayanan publik pada era *Society 5.0* akan mengalami peningkatan kualitas layanan publik yang tepat, karena pemberian layanan publik menggunakan metode-metode baru sehingga lebih efektif (Faruqi, 2019). Penarikan kesimpulan akan menggunakan data sebagai sumber daya, sehingga *public service* akan terselenggara dengan berbagai metode kreatif.

2.4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan PNS adalah salah satu bentuk kebijakan publik yang menyebutkan bahwa pengadaan PNS ini bertujuan memperoleh PNS yang memiliki karakteristik pribadi selaku penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan aturan tersebut, PNS juga diharapkan memiliki keterampilan, keahlian, dan perilaku sesuai dengan tuntutan jabatan. Salah satu jenis penetapan kebutuhan PNS berdasarkan pasal 4 (ayat 3 dan ayat 4, bagian c) yaitu adanya penetapan kebutuhan khusus, terutama bagi penyandang disabilitas, untuk ditempatkan di instansi pusat atau di instansi daerah.

Instansi pemerintah yang melakukan pengadaan PNS dengan kebutuhan khusus bagi penyandang disabilitas harus mematuhi persyaratan kualifikasi pekerjaan yang dipersyaratkan. Sebagai contoh, pada jabatan yang cocok dan fasilitas dan memadai bagi penyandang disabilitas yang memerlukan aksesibilitas. Jabatan yang dapat diisi oleh penyandang disabilitas harus bersifat administratif, dilakukan secara rutin, tidak memerlukan persyaratan khusus, dan atau jabatan yang lingkungan kerjanya tidak memiliki risiko tinggi.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil (PNS), bahwa khusus bagi pelamar disabilitas, wajib melampirkan Surat Keterangan Dokter yang menerangkan jenis/tingkat disabilitas. Setelah pendaftaran *online* pelamar disabilitas dimintakan hadir langsung menemui panitia di Badan Kepegawaian Daerah (Yaman, 2021).

2.5 Penelitian Sebelumnya

Hak untuk memperoleh pekerjaan bagi penyandang disabilitas masih belum optimal, meskipun sudah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas yang mengatur pemenuhan hak penyandang disabilitas (Taniady *et al.*, 2021). Revolusi industri 4.0 menjadi tantangan tersendiri karena adanya pengalihan tenaga manusia ke teknologi, dan kesulitannya adalah kualitas sumber daya manusia penyandang disabilitas yang masih rendah. Disamping itu, belum adanya aturan mengenai sanksi bagi instansi pemerintah yang tidak mempekerjakan penyandang disabilitas (Taniady *et al.*, 2021).

Penelitian lain menunjukkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam sektor ketenagakerjaan masih kurang memadai, terutama karena belum ada peraturan daerah yang menjamin perlindungan hukum bagi mereka. Meskipun, akses untuk mendapatkan pekerjaan dan perlindungan hukum merupakan hak dasar warga negara di Indonesia (Putra, 2019).

Gumelar & Sardi (2021) menambahkan bahwa penyandang disabilitas masih menghadapi tantangan dalam mencari dan mendapatkan pekerjaan, karena seringkali dianggap kurang produktif dan tidak mampu bekerja secara maksimal. Masih terdapat diskriminasi dalam peraturan terkait ketenagakerjaan di Indonesia, serta belum adanya peraturan teknis pemerintah mengenai akses lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas. Selain itu, kebijakan dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong sektor swasta dalam merekrut pekerja penyandang disabilitas juga masih minim.

Pemerintah Indonesia telah menyetujui dan menandatangani sejumlah Undang-Undang (UU) baik di tingkat nasional maupun internasional, yang berkaitan dengan hak dan peluang penyandang disabilitas, dan salah satunya adalah hak bekerja. UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, khususnya Pasal 53 mewajibkan pemerintah pusat dan

daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Provinsi untuk mempekerjakan penyandang disabilitas minimal 2% dari total karyawan mereka (Susiana & Wardah, 2020).

Smits (2004), menguraikan kemajuan pengembangan kebijakan publik dan layanan yang bertujuan untuk mendukung penyandang disabilitas dalam memperoleh dan mempertahankan pekerjaannya. Dalam hal ini, Undang-Undang Penyandang Disabilitas Amerika, Undang-Undang Pendidikan Penyandang Disabilitas, dan Undang-Undang Investasi Tenaga Kerja telah memberikan solusi dengan fokus pada penyetaraan akses bagi penyandang disabilitas. Penyediaan akses terhadap pekerjaan bagi penyandang disabilitas hanya dapat dicapai melalui pembelajaran. Selain itu, Smits (2004) menyimpulkan bahwa dibutuhkan keterlibatan yang lebih besar dari penyandang disabilitas dalam penelitian, promosi, dan menerapkan praktik kerja yang baik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif serta analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunitities, dan Threats*). Metode analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mendorong dan menghambat partisipasi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di era *Society 5.0*. Sedangkan analisis SWOT digunakan untuk menganalisis strategi dalam menghadapi faktor pendorong dan penghambat tersebut. Data penelitian berasal dari sumber sekunder yang diperoleh melalui penelitian pustaka (*library research*). Pengumpulan data bersumber dari buku-buku, literatur mengenai data penyandang disabilitas, kebijakan-kebijakan terkait penyandang disabilitas, serta berita-berita *online* yang membahas mengenai penyandang disabilitas. Lokus yang digunakan berdasarkan data-data tersebut adalah di Indonesia.

Dalam penelitian ini dianalisis mengenai keterlibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di era 5.0. Proses tahapan dan langkah dalam menganalisis penelitian ini tentu saja berdasarkan tujuan yang spesifik dari penelitian dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung serta tidak mendukung dalam mencapai tujuan tersebut (Putra, 2017).

Faktor-faktor yang dihasilkan dalam analisis SWOT, diantaranya: 1) *Strengths* (kekuatan), faktor internal yang mendukung dalam mencapai tujuan; 2) *Weakness* (kelemahan), faktor internal yang menghambat dalam mencapai tujuan; 3) *Opportunities* (peluang), faktor eksternal yang mendukung dalam mencapai tujuan; 4) *Threats* (ancaman), faktor eksternal yang menghambat dalam mencapai tujuan.

Analisis SWOT berfokus pada logika untuk mengoptimalkan potensi kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*). Namun, secara bersamaan juga mengurangi kelemahan (*weakness*) dan menghadapi ancaman (*threats*). Formulasi strategis dikembangkan berdasarkan hasil analisis SWOT, dengan menggabungkan berbagai indikator yang terdapat dalam kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Menurut Rangkuti (2011) dalam Susanti (2022), model penggabungan pada Matriks SWOT yang digunakan untuk memecahkan isu strategis organisasi, yaitu: *SO strategies* (menggunakan kekuatan untuk merebut peluang), *WO strategies* (meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang yang ada), *ST strategies* (menggunakan semua kekuatan untuk mengatasi ancaman), dan *WT strategies* (meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman).

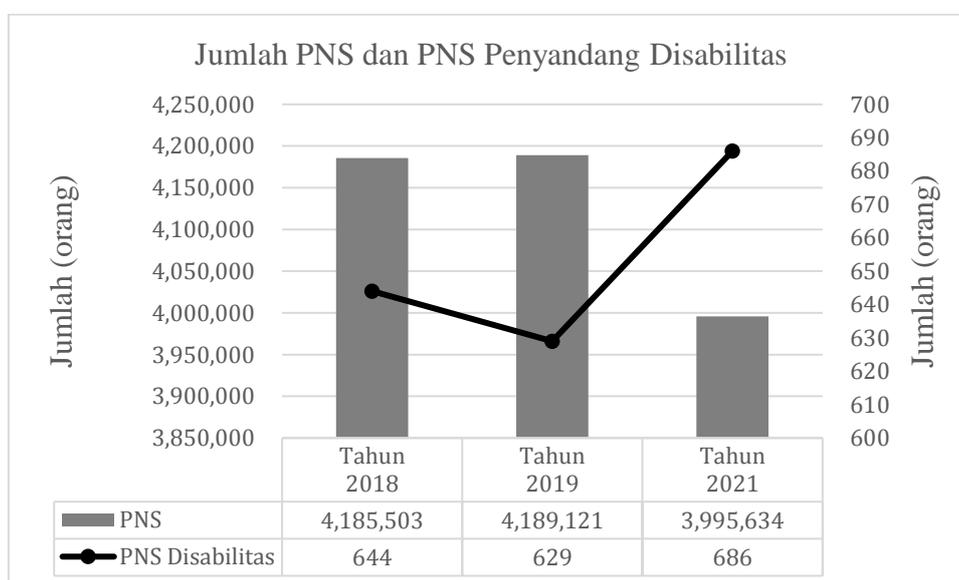
Tujuan penelitian atau kajian ini adalah untuk mengidentifikasi keterlibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di era *Society 5.0*. Bagaimana seorang penyandang disabilitas dapat menjalankan perannya sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS),

terutama dalam mendukung pelayanan publik di era *Society 5.0*. Melalui era *Society 5.0* ini, akan tercipta sebuah keseimbangan antara peran masyarakat dengan pemanfaatan teknologi yang tersedia.

Hasil penelitiannya, Mutiah (2018) menemukan Komunitas Sahabat Difabel yang berhasil menjalankan berbagai peran. Peran tersebut diantaranya mengadakan pelatihan kerja yang bekerja sama dengan pemerintah, menyediakan informasi lowongan kerja, memfasilitasi penerimaan tenaga kerja difabel dengan perusahaan, mendukung pemasaran produk penyandang disabilitas dengan membentuk UKM Saung Happy Difabel, dan memberikan dukungan selama proses rekrutmen tenaga kerja serta menjadi bahan pertimbangan perusahaan ketika tenaga kerja disabilitas yang mengalami permasalahan. Berdasarkan penelitian tersebut, terbuka peluang bagi penyandang disabilitas untuk aktif berkontribusi dalam pelayanan publik, terutama di era *Society 5.0*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

ASN terdiri dari PNS dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K). Terdapat perbedaan regulasi terkait persyaratan penerimaannya, sehingga dalam tulisan ini penulis hanya berfokus pada PNS saja. Sesuai data yang tersedia jumlah PNS per Desember 2018 mencapai 4.185.503 orang. Jumlahnya meningkat pada Desember 2019 menjadi 4.189.121 orang. Namun mengalami penurunan pada Desember 2021 menjadi 3.995.634 orang (BKN, 2019). Sedangkan PNS penyandang disabilitas menurut data BKN tahun 2018 mencapai 644 orang, tahun 2019 terdiri dari 629 orang, dan tahun 2021 meningkat menjadi 686 orang (BKN, 2023). PNS ini tersebar di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Data tersebut berdasarkan tahun formasi SSCASN dan isian peserta, sehingga tahunnya tidak berurutan (BKN, 2023).



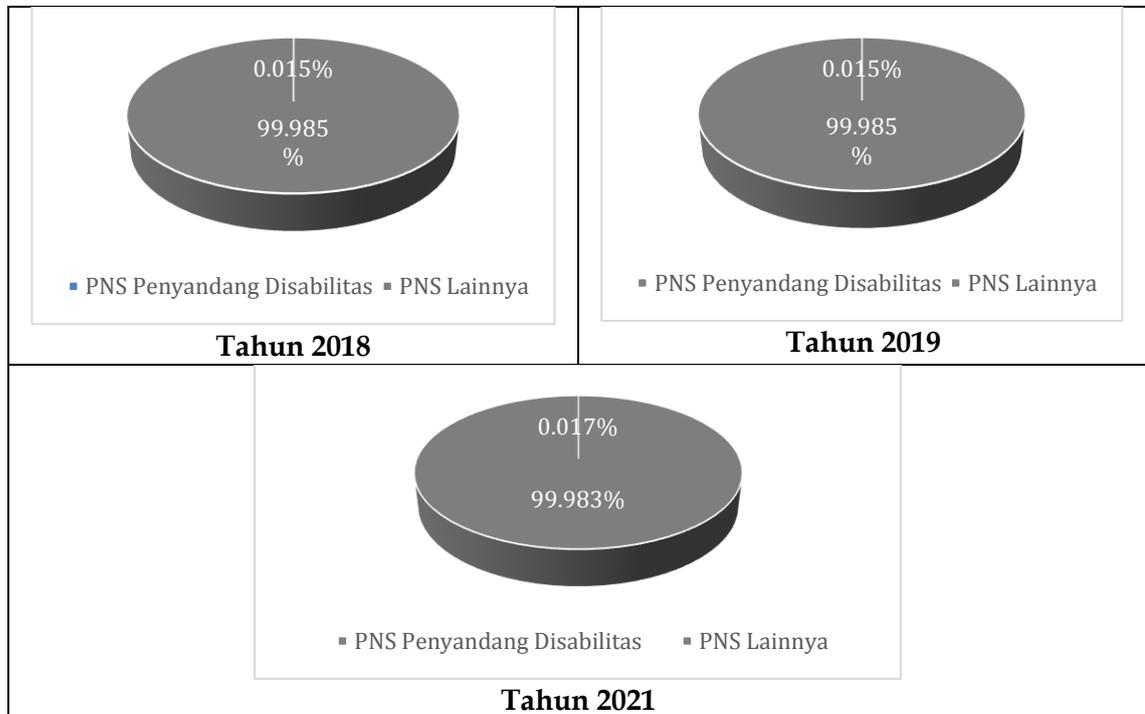
Gambar 3. Perbandingan Total Jumlah PNS dengan PNS Penyandang Disabilitas

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2023.

Dari data yang ditunjukkan pada Gambar 3., menunjukkan bahwa PNS penyandang disabilitas yang terlibat bekerja di instansi pemerintahan sebanyak 0,015% pada tahun 2018, 0,015% pada tahun 2019, dan meningkat menjadi 0,017% pada tahun 2021. Sedangkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 tahun 2021, pasal 10 yang menyebutkan bahwa instansi

pemerintah wajib mengalokasikan paling sedikit 2% untuk kebutuhan khusus penyandang disabilitas dari total alokasi kebutuhan PNS yang ditetapkan oleh Menteri. Berdasarkan hal tersebut, terdapat peluang pemerintah untuk mendorong kaum difabel agar berpartisipasi dalam proses rekrutmen PNS penyandang disabilitas.

Perbandingan PNS penyandang disabilitas dan PNS lainnya seperti yang disebutkan dalam Gambar 1., dapat diamati lebih jelas perbandingannya pada Gambar 4. berikut ini:



Gambar 4. Persentase PNS tahun 2018, 2019, dan 2021

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2023.

Pada Gambar 4. tersebut dinyatakan persentase PNS di Indonesia yang terdiri dari PNS penyandang disabilitas dan PNS lainnya. Namun dari keseluruhan jumlah PNS yang ada di Indonesia rentang tahun 2018-2021, kuota PNS penyandang disabilitas sebesar 2% yang diwajibkan oleh pemerintah, belum terpenuhi secara keseluruhan.

Atas dasar tersebut, penulis melakukan analisis mengenai upaya yang dapat dilakukan terhadap penyandang disabilitas agar mempunyai keterlibatan sebagai PNS dalam pelayanan publik di era *Society 5.0*. Pelayanan publik adalah salah satu tugas dan fungsi pokok PNS yang dapat dilaksanakan oleh penyandang disabilitas. Sesuai dengan yang telah disampaikan sebelumnya bahwa penyandang disabilitas diharapkan akan mengisi jabatan-jabatan yang bersifat administratif, jabatan yang pekerjaannya dilakukan secara rutin, posisi yang tidak memerlukan kualifikasi khusus, dan atau jabatan yang lingkungan kerjanya tidak memiliki risiko tinggi (PANRB, 2021). Hal tersebut didasari dengan adanya data atau informasi terkait pelayanan publik yang ada di Indonesia seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (Persen)

Lembaga	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)			Zona Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2018	2019	2021	2018	2019	2021	2018	2019	2021
Kementerian	55.56	50.00	70.83	44.44	50.00	29.17	0.00	0.00	0.00
Lembaga	25.00	0.00	80.00	50.00	100.00	20.00	25.00	0.00	0.00
Pemerintah Provinsi	62.50	33.33	38.24	25.00	50.00	55.88	12.50	16.67	5.88
Pemerintah Kabupaten	31.66	33.02	24.76	44.22	40.47	54.33	24.12	26.51	20.91
Pemerintah Kota	36.73	33.03	34.69	44.90	47.22	62.24	18.37	19.44	3.06

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021.

Berdasarkan Tabel 1, persentase kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mengalami nilai yang fluktuatif. Peran serta dan keterlibatan ASN, termasuk PNS dan P3K sangat penting dalam mewujudkan kepatuhan yang tinggi terhadap pelaksanaan UU Pelayanan Publik di semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Peran PNS penyandang disabilitas dapat dioptimalkan pada pelayanan publik ini. Harapannya selain pelayanan publik setiap instansi baik Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah meningkat, PNS kebutuhan khusus pun mempunyai kesempatan yang sama dalam berkontribusi terhadap peningkatan *good governance*. Walaupun kuota minimal untuk PNS penyandang disabilitas adalah 2%, mereka seharusnya memiliki peluang yang setara dan berkontribusi aktif dalam meningkatkan pelayanan publik. Konsep *Society 5.0* mempertimbangkan peran teknologi sebagai salah satu faktor yang menciptakan kemudahan dalam kehidupan manusia, selain itu aspek humaniora mendukung gagasan *Society 5.0* ini, sehingga keseimbangan dalam mengimplementasikan teknologi dapat tercapai (Faruqi, 2019). Peran penyandang disabilitas dalam mewujudkan pelayanan publik di era *Society 5.0* ini dapat dianalisis melalui analisis SWOT, seperti yang diuraikan dalam Tabel 2. berikut ini:

Tabel 2. Analisis Strategi Keterlibatan PNS Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik

	<i>Strength</i>	<i>Weakness</i>
Aspek Internal	Penyandang disabilitas dilindungi dan diberikan haknya sesuai tercantum dalam: 1. Undang-Undang (UU) No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. 2. Peraturan Presiden No. 33 Tahun 2018 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia 2015-2019. 3. Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan PNS.	1. Adanya keengganan penyandang disabilitas untuk menjadi pegawai karena rasa kepercayaan dirinya yang belum ada (Hastuti <i>et al.</i> , 2020). 2. Belum semua penyandang disabilitas memperoleh informasi atau sosialisasi terkait Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021. 3. Belum semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah memenuhi Kebijakan Peraturan Menteri

	<i>Strength</i>	<i>Weakness</i>
Aspek eksternal	Selain itu kelebihan lainnya yaitu: 4. Adanya kriteria jenis jabatan yang dapat diisi oleh penyandang disabilitas. 5. Penyandang disabilitas masih mempunyai kuota 1,983% sampai dengan 1,985% untuk menjadi PNS.	PANRB No. 27 Tahun 2021, khususnya Pasal 10 ayat 1.
<i>Opportunity</i>	<i>SO</i>	<i>WO</i>
1. Adanya peran Menteri PANRB untuk menekankan kebijakan Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021.	SO1: Mengimplementasikan dan mengevaluasi kebijakan dengan dukungan dari semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.	WO1: Penguatan dan pelaksanaan kontrol terhadap Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021.
2. Adanya aplikasi atau akses yang mempermudah penyandang disabilitas dalam melakukan pekerjaannya sebagai PNS.	SO2: Memberikan akses kemudahan terkait sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas untuk melakukan pekerjaannya menjadi PNS.	WO2: Menumbuhkan motivasi dan dukungan kepada penyandang disabilitas.
3. Kementerian PANRB memberi evaluasi terhadap implementasi kebijakan Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021.	SO3: Meningkatkan “ <i>awareness</i> ” Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah terhadap kebijakan Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021.	WO3: Sosialisasi Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021 terhadap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah lainnya oleh Kementerian PANRB.
<i>Threat</i>	<i>ST</i>	<i>WT</i>
1. Tingkat “ <i>awareness</i> ” masyarakat untuk peduli terhadap penyandang disabilitas masih rendah.	ST1: Adanya edukasi kepada masyarakat untuk mulai peduli terhadap penyandang disabilitas, bukan untuk dikucilkan.	WT1: Peningkatan edukasi bagi semua masyarakat, bahwa penyandang disabilitas memiliki kesempatan menjadi PNS.
2. Terdapat peluang Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk menyediakan kuota PNS penyandang disabilitas kurang dari 2%.	ST2: Pemenuhan kuota PNS dengan penyandang disabilitas sebanyak 2%.	WT2: Mendorong Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah memperbaiki infrastruktur untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan PNS penyandang disabilitas.
3. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang mengalami hambatan masih belum tersedia di semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.	ST3: Penguatan dukungan dari lingkungan internal (keluarga, teman) dan lingkungan eksternal (tetangga, masyarakat) terhadap penyandang disabilitas.	WT3: Peningkatan sarana dan prasarana di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah agar ramah bagi penyandang disabilitas (aksesibilitas mudah).

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2023

Keterangan:

S 1-3	: Kekuatan	SO 1-3	: Kekuatan-Peluang
W 1-3	: Kelemahan	ST 1-3	: Kekuatan-Ancaman
O 1-3	: Peluang	WO 1-3	: Kelemahan-Peluang
T 1-3	: Ancaman	WT 1-3	: Kelemahan-Ancaman

4.1 Analisis Kekuatan (*Strength*)

Analisis kekuatan (*strength*) merupakan faktor-faktor strategis yang dapat membantu organisasi dalam menyelesaikan permasalahan. Faktor-faktor yang dapat dimanfaatkan sebagai strategi untuk mencapai tujuan pelibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan Undang Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang sasaran strategisnya ingin memastikan pembangunan yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Pasal 5 menyebutkan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak berupa pekerjaan. Kebijakan tersebut semakin diperkuat dengan kebijakan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan PNS, dimana penyandang disabilitas mempunyai kesempatan untuk menjadi PNS.
2. Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2018 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia 2015-2019, kebijakan ini melibatkan perhatian terhadap isu penyandang disabilitas dalam pelaksanaannya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkoordinasikan, memantau, dan mengevaluasi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Pemerintah Indonesia menunjukkan kesungguhan mereka dalam memprioritaskan isu disabilitas dalam pembangunan nasional, yang tercermin dalam penyertaan isu ini dalam Rencana Aksi Nasional Penyandang Disabilitas, termasuk dalam hal kesempatan kerja.
3. Seperti gayung bersambut, Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2018 tersebut diwujudkan melalui Kebijakan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pengadaan PNS. Terlepas ada atau tidaknya hubungan 2 (dua) kebijakan tersebut, namun Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021 tersebut seperti titik cerah dimana kebijakan tersebut mampu melibatkan penyandang disabilitas sebagai upaya penyetaraan hak sebagai warga yang memperoleh kesempatan untuk dapat menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS).
4. Menurut Pasal 10 ayat 7 dari Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021, penyandang disabilitas dapat mengisi jenis jabatan yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tersebut meliputi jabatan yang memiliki sifat pekerjaan administratif, jabatan yang pekerjaannya dilakukan secara rutin, jabatan yang tidak memerlukan persyaratan khusus, dan/atau jabatan yang lingkungan kerjanya tidak memiliki risiko tinggi. Melalui adanya kriteria ini, peluang bagi penyandang disabilitas untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) menjadi lebih terbuka.
5. Setelah dianalisis, ternyata baru ada 0,015% pada tahun 2018, 0,015% pada tahun 2019, dan 0,017% pada tahun 2021 penyandang disabilitas yang menjadi PNS (BKN). Artinya, masih terdapat kuota 1,983% sampai 1,985% dari target 2% untuk penerimaan PNS melalui jalur pemenuhan kebutuhan khusus bagi penyandang disabilitas.

4.2 Analisis Kelemahan (*Weakness*)

Analisis kelemahan (*Weakness*) digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal yang kurang mendukung dalam penyelesaian permasalahan. Kelemahan yang dapat menghambat pencapaian tujuan telah diidentifikasi sebagai berikut:

1. Penyandang disabilitas di Indonesia cenderung enggan untuk menjadi pegawai, sebagian besar karena kurangnya rasa percaya diri. Terdapat indikasi bahwa kesadaran mereka akan hak-hak mereka relatif rendah, dan seringkali mereka memiliki rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. Penelitian Miranda-Galarza *et al.*, (2013) dalam Hastuti *et al.* (2020), mengungkapkan bahwa penyandang disabilitas seringkali merasakan ketakutan dan rendahnya rasa percaya diri, terutama ketika berhubungan dengan individu yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Mereka cenderung merasa rendah diri dan meragukan pengetahuan yang dimiliki.
2. Belum semua penyandang disabilitas belum memperoleh informasi atau sosialisasi terkait Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021. Hal itu diperkuat dengan penelitian Hastuti (2020), bahwa penyandang disabilitas memiliki tingkat partisipasi yang rendah dalam kehidupan sosial, sehingga akses informasi bukan tidak mungkin menjadi hambatan bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh informasi terkait peraturan tersebut.
3. Kebijakan Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021 belum dipenuhi oleh semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Persentase penyandang disabilitas yang menjadi PNS adalah 0,015 sampai dengan 0,017% (BKN, 2023). Berarti masih terdapat kuota 1,983% sampai dengan 1,985% dari 2% yang ditargetkan untuk dapat menjadi PNS dengan jalur pemenuhan kebutuhan khusus, dalam hal ini untuk penyandang disabilitas. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021, Pasal 10 ayat 2, Instansi Pemerintah dapat mengalokasikan kebutuhan khusus penyandang disabilitas kurang dari 2%. Upaya ini dapat dilakukan dengan mengusulkan kepada Menteri. Jika mendapatkan persetujuan, Instansi Pemerintah dapat mengajukan dan menembuskan alokasi tersebut kepada Ketua Panselnas.

4.3 Analisis Peluang (*Opportunity*)

Analisis peluang (*opportunity*) merupakan faktor-faktor dari eksternal bersifat positif yang dapat dimanfaatkan untuk menyelesaikan permasalahan. Faktor-faktor yang menjadi peluang dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, diantaranya adalah:

1. Adanya peran Menteri PANRB untuk menekankan kebijakan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021. Peran Menteri PANRB dapat dilakukan melalui evaluasi terhadap kebijakan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021. Evaluasi dilaksanakan dengan melakukan pendataan terhadap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang sudah melaksanakan amanah Peraturan Menteri PANRB tersebut. Kementerian PANRB dapat mendorong Instansi Pemerintah yang belum melaksanakan kebijakan tersebut agar menerapkannya.
2. Adanya aplikasi atau akses yang mempermudah penyandang disabilitas dalam melakukan pekerjaannya sebagai PNS. Untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan pengembangan sumber daya manusia dalam birokrasi pemerintah, penting untuk menciptakan inovasi dalam pelayanan publik yang berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi (Wardani dalam Yasa *et al.*, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mampu dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas dalam melaksanakan tugasnya sebagai PNS, terutama dalam mendukung pelayanan publik di era *Society 5.0*.
3. Kementerian PANRB melakukan evaluasi terhadap implementasi kebijakan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021. Berkaca pada kondisi yang ada, terdapat 4 potensi yang menyebabkan belum terpenuhinya kuota penyandang disabilitas sebagai PNS. Pertama, informasi mengenai penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) belum tersampaikan secara menyeluruh kepada penyandang disabilitas. Sehingga dibutuhkan

program sosialisasi tentang penerimaan CPNS dari formasi disabilitas lebih luas lagi. Kedua, masih terdapat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang belum menerapkan kebijakan tersebut. Dibutuhkan peran Kementerian PANRB untuk mendorong Instansi Pemerintah agar patuh terhadap kebijakan tersebut. Ketiga, masih terdapat Instansi Pemerintah yang mengajukan kuota kurang dari 2% untuk CPNS dari formasi disabilitas. Kementerian PANRB dapat mendorong Instansi Pemerintah untuk dapat memaksimalkan penggunaan kuota minimal 2% dalam penerimaan CPNS dari formasi disabilitas. Keempat, terdapat potensi kekosongan formasi CPNS disabilitas karena para pendaftar belum memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Kementerian PANRB dapat mendorong instansi terkait untuk merevisi instrumen yang digunakan dalam penerimaan CPNS formasi disabilitas. Harapannya ada perbaikan jika instrumen yang digunakan saat ini belum tepat.

4.4 Analisis Ancaman (*Threat*)

Analisis ancaman (*threat*) merupakan faktor-faktor eksternal yang bersifat negatif. Faktor tersebut dapat mengancam organisasi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Faktor-faktor yang diprediksi dapat menjadi tantangan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut adalah:

1. Tingkat "*awareness*" masyarakat untuk peduli terhadap penyandang disabilitas masih rendah. Penyandang disabilitas seringkali menghadapi stereotip dan perlakuan tidak adil di lingkungan masyarakat, baik yang dilakukan secara formal maupun nonformal terutama di lingkungan kerja. Terdapat isu lain yang muncul saat perusahaan atau instansi yang mempekerjakan penyandang disabilitas, yaitu tantangan dan kebutuhan investasi tambahan yang menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan. Hal ini dapat menyebabkan penurunan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas untuk menjadi karyawan formal sesuai dengan kompetensinya menjadi rendah (Hastuti *et al.*, 2020).
2. Terdapat peluang Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk menyediakan kuota kurang dari 2% terhadap penyandang disabilitas untuk menjadi PNS. Hal ini menjadi menarik untuk dilakukan evaluasi terhadap implementasi dari kebijakan Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021.
3. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang mengalami hambatan masih belum tersedia di semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Semua fasilitas dan infrastruktur seharusnya dirancang untuk mengakomodasi penyandang disabilitas dengan baik, seperti pembuatan *guiding block*, pemasangan rem, parkir kendaraan khusus penyandang disabilitas, penggunaan huruf *braille* yang timbul, serta penyediaan tulisan pada papan berjalannya, dll (Arganata, 2020).

4.5 Strategi *Strength-Opportunity*

Berdasarkan analisis SWOT terkait keterlibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di era *Society 5.0*, maka untuk mendukung implementasinya maka diperlukan strategi penyesuaian antara *Strength-Opportunity*, yakni:

SO1: Mengimplementasikan dan mengevaluasi kebijakan dengan dukungan dari semua Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

SO2: Memberi kemudahan aksesibilitas penyandang disabilitas untuk melakukan pekerjaannya menjadi PNS. Misalnya penyediaan pemenuhan hak pegawai berupa *ramp* dan kursi roda, toilet khusus disabilitas dan alat pendukung kerja lainnya. Selain itu, kecanggihan teknologi yang dielaborasi pada era 4.0 yang ditandai dengan digitalisasi, akhirnya

disempurnakan melalui era 5.0 yang fokusnya pada konsep hubungan manusia, sehingga melalui aplikasi dapat memudahkan pekerjaan penyandang disabilitas menjadi PNS.

SO3: Meningkatkan “*awareness*” Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah terhadap kebijakan Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021.

4.6 Strategi *Weakness-Opportunity*

Berdasarkan analisis SWOT terkait keterlibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di era *Society 5.0*, maka untuk mendukung implementasinya maka diperlukan strategi penyelarasan antara *Weakness-Opportunity*, yakni:

WO1: Penguatan dan pelaksanaan kontrol terhadap Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021, agar penyandang disabilitas mampu menjadi PNS, dan berkontribusi terhadap pelayanan publik di era *Society 5.0*.

WO2: Menumbuhkan motivasi dan dukungan kepada penyandang disabilitas agar berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan publik.

WO3: Pelaksanaan sosialisasi terkait Peraturan Menteri PANRB No. 27 Tahun 2021 terhadap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah oleh Kementerian PANRB. Selain itu, sosialisasi dan edukasi peraturan tersebut dapat dilakukan kepada lembaga-lembaga atau komunitas penyandang disabilitas, agar tersampaikan konteks dari peraturan tersebut.

4.7 Strategi *Strength-Threat*

Berdasarkan analisis SWOT terkait keterlibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di era *Society 5.0*, maka untuk mendukung implementasinya maka diperlukan strategi penyelarasan antara *Strength-Threat*, yakni:

ST1: Adanya edukasi kepada masyarakat untuk mulai peduli terhadap penyandang disabilitas, bukan untuk dikucilkan.

ST2: Pemenuhan kuota PNS dengan penyandang disabilitas sebanyak 2%. Era *Society 5.0* ini memungkinkan berkembangnya metode-metode baru yang inovatif dalam penerapan pelayanan publik yang efektif. Sehingga Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mampu mengoptimalkan kuota sebanyak minimal 2% dengan memberi kesempatan penyandang disabilitas untuk menjadi PNS, karena banyaknya dukungan metode baru dan penerapan inovasi teknologi di setiap pekerjaan yang dijalani.

ST3: Penguatan dukungan dari lingkungan internal (keluarga, teman) dan lingkungan eksternal (tetangga, masyarakat) terhadap penyandang disabilitas, agar memiliki tingkat kepercayaan diri untuk menjadi seorang pegawai, terutama PNS.

4.8 Strategi *Weakness-Threat*

Berdasarkan analisis SWOT terkait keterlibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di era *Society 5.0*, maka untuk mendukung implementasinya maka diperlukan strategi penyelarasan antara *Weakness-Threat*, yakni:

WT1: Peningkatan edukasi bagi semua masyarakat, bahwa penyandang disabilitas memiliki kesempatan menjadi PNS. Apalagi dengan era *Society 5.0* yang menyajikan banyak kemudahan dari segi perpaduan kecanggihan teknologi dan sumber daya manusia yang kompeten.

WT2: Mendorong Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah memperbaiki infrastruktur untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan PNS penyandang disabilitas.

WT3: Menumbuhkan motivasi dan dukungan kepada penyandang disabilitas bahwa ada kebijakan bagi mereka untuk menjadi PNS. Bahkan dalam SDGs sudah dicanangkan slogan “no one left behind”.

5. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan dan analisis SWOT yang telah dilakukan untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terkait keterlibatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di era *society* 5.0, maka dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas dapat dioptimalkan peran dan keterlibatannya dalam upaya meningkatkan persentase kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik.

Adapun mengenai belum terpenuhinya kuota PNS penyandang disabilitas yang tersedia sebanyak minimal 2% pada setiap Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, maka Kementerian PANRB seharusnya mengevaluasi kemanfaatan Permen PANRB No. 27 Tahun 2021. Evaluasi kemanfaatan kebijakan tersebut dilihat dari sisi implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan tersebut. Dengan evaluasi tersebut, Kementerian PANRB dapat mengambil solusi terhadap permasalahan yang terjadi.

Jenis jabatan yang boleh diisi oleh penyandang disabilitas di instansi pemerintahan adalah pekerjaan yang bersifat administratif, dilakukan secara rutin, tidak memerlukan persyaratan khusus, dan lingkungan kerja yang tidak memiliki resiko tinggi. Pelayanan publik di era *Society* 5.0 ini sangat memungkinkan penyandang disabilitas untuk mengisi 4 (empat) jenis kriteria jabatan yang diperlukan dalam penjurangan PNS. Pelayanan publik di era *Society* 5.0 ini dapat diciptakan lebih baik melalui konsep *Society* 5.0 yang berpusat pada manusia dan berbasis teknologi. Penyandang disabilitas yang sesuai kompetensinya dengan apa yang diharapkan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, pasti mampu meningkatkan kualitas layanan publik yang tepat, karena di era *Society* 5.0 ini pemberian layanan publik menggunakan metode-metode baru yang efektif (Faruqi, 2019).

Tantangan dalam mempekerjakan penyandang disabilitas adalah terkait aksesibilitas yang masih perlu disediakan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah agar PNS penyandang disabilitas mampu mengoptimalkan potensi dan kompetensinya dalam menyelesaikan tugas tertentu, bahkan membantu meningkatkan persentase kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Beberapa ancaman dapat diatasi seiring berjalannya waktu melalui strategi-strategi yang sudah diuraikan dalam pembahasan. Edukasi kepada masyarakat harus diupayakan agar penyandang disabilitas mampu mengatasi rasa ketidakpercayaan dirinya untuk menjadi PNS. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah pun berupaya mengoptimalkan pemenuhan kuota PNS dengan penyandang disabilitas minimal sebanyak 2% dari jumlah total PNS yang diterima, sesuai amanah dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2021.

DAFTAR PUSTAKA

- Arganata, M. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Untuk Memperoleh Persamaan Hak Didalam Pemerintahan. *Legal Spirit*.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Analisis Tematik Kependudukan Indonesia: Fertilitas Remaja, Kematian Maternal, Kematian Bayi, dan Penyandang Disabilitas* (p. 90).

- BKN. (2019). *Buku Statistik ASN*.
- BKN. (2023). *LAN RI(disabilitas)*.
- Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2023). Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.811>
- Faruqi, U. Al. (2019). 21-Article Text-71-1-10-20190510. *Jurnal Sistem Cerdas*, 02, 67–79.
- Fukuyama, & Mayumi. (2018). *Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society*.
- Gumelar, R. F. A., & Sardi, M. (2021). Indonesian Government Policy To Provide Employment Opportunities For Persons With Disabilities. In *Media of Law and Sharia* (Vol. 2, Issue 2, pp. 146–171). <https://doi.org/10.18196/mls.v2i2.11486>
- Mutiah, A. A. (2018). Peran Komunitas Sahabat Difabel dalam Pemenuhan Hak Ketenagakerjaan Penyandang Difabel Kota Semarang. *Studi Politik Dan Pemerintahan*, 7(2), 71–80.
- PANRB, K. (2021). *Permenpan RB Nomor 27 Tahun 2021*.
- Putra, I. G. S. A. (2017). Analisis SWOT pada Organisasi dan Aplikasinya pada Fakultas Pertanian Universitas Udayana. *Universitas Udayana*, 1–14.
- Putra, P. S. (2019). Aksesibilitas Perlindungan Hukum Bagi Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Karawang. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 31(2), 205. <https://doi.org/10.22146/jmh.44200>
- Rika, H., Dewi, K., Putri, R., Hariyanti, P., Hastuti, S., Kumala, R., Rezanti, D., Pramana, P., Sadaly, H., Kerja, K., Kertas, S., & Smeru, K. (n.d.). *Kendala Mewujudkan Pembangunan Inklusif Penyandang Disabilitas*.
- Smits, S. J. (2004). Disability and employment in the USA: The quest for best practices. *Disability and Society*, 19(6), 647–662. <https://doi.org/10.1080/0968759042000252551>
- Suryotrisongko, H., Kusuma, R. C., & Ginardi, R. H. (2017). “four-Hospitality: Friendly Smart City Design for Disability.” *Procedia Computer Science*, 124, 615–623. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.197>
- Susanti, I. (2022). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Kerja Sama dan Humas dengan Metode SWOT dan QSPM di Kawasan CSC-BG LIPI. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 223. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.746>
- Susiana, & Wardah. (2020). *Indonesian Government Policies in Protecting the Rights of People with Disabilities in Getting a Job at Indonesian State-Owned Enterprises*. 413(Icolgis 2019), 185–189. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200306.209>
- Taniady, V., Anggraini, R. P., & Riwayanti, N. W. (2021). Regulation of Labor with Disabilities in Facing the Digital Revolution: Comparison of Indonesia, Malaysia and Australia. *Journal of Judicial Review*, 23(2), 265. <https://doi.org/10.37253/jjr.v23i2.5337>
- Umam, M. M., & Arifin, R. (2019). *Aksesabilitas Kaum Difabel dalam Perlindungan Hukumnya dalam Perspektif Hak Asasi Manusia* (Vol. 18, Issue 1).
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (Vol. 4, Issue 1, pp. 1–12).
- UU Nomor 25 Tahun 2009 ttg yanlik. (n.d.).
- UU Nomor 8 Tahun 2016 ttg disabilitas. (n.d.).
- Yaman, M. (n.d.). *Kebijakan Pemerintah dalam Memberikan Kesempatan Penyandang Disabilitas dalam Penerimaan Calon Aparatur Sipil Negara* (Vol. 4, Issue 1).
- Yasa, A., Suswanta, S., Rafi, M., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Iqbal Fadhlurrohman, M. (2021). Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5.0 di Indonesia. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 27–42. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>