

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan publik ramah kelompok rentan pada Unit Pelayanan Publik Polda Bengkulu telah menerapkan kepada penyandang disabilitas, lansia, ibu menyusui, anak-anak, dan korban bencana melalui penyediaan informasi pelayanan berupa banner, spanduk, *pamflet*, media sosial, serta layanan pengaduan. Selain itu, unit pelayanan juga memberikan pelayanan prioritas, pendampingan petugas, serta menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti jalur landai, area parkir khusus, toilet disabilitas, loket prioritas, ruang laktasi, ruang tunggu, dan area bermain anak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit Pelayanan Samsat dan SKCK memiliki fasilitas yang relatif lebih lengkap dibandingkan SPKT dan Lidik Sidik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti belum tersedianya juru bahasa isyarat, belum meratanya ruang laktasi dan fasilitas ramah anak, serta belum adanya pelatihan khusus bagi petugas pelayanan. Dengan demikian, implementasi PermenPAN-RB Nomor 11 Tahun 2024 pada Unit Pelayanan Publik Polda Bengkulu telah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada kelompok rentan dapat terlaksana secara lebih optimal.
2. Implementasi pelayanan publik ramah kelompok rentan pada Unit Pelayanan Publik Polda Bengkulu perspektif *Siyasah Tanfidziyah* merupakan tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kemaslahatan,

keadilan, persamaan hak, dan perlindungan terhadap masyarakat khususnya kelompok rentan dengan upaya pemerintah dalam menjalankan amanah untuk memenuhi hak-hak kelompok rentan tanpa diskriminasi. Prinsip yang digunakan dalam *Siyasah Tanfidziyah* seperti al-'adl (keadilan), *al-musawah* (persamaan hak), amanah, dan masalah telah tercermin melalui penyediaan fasilitas pelayanan, pemberian pelayanan prioritas, pendampingan, kemudahan akses informasi, serta upaya memberikan pelayanan yang lebih manusiawi kepada kelompok rentan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah telah berupaya melaksanakan fungsi pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Permen PANRB Nomor 11 Tahun 2024 oleh Unit Pelayanan Publik Poldabengkulu terhadap Kelompok Rentan *Siyasah Tanfidziyah*, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Unit Pelayanan Publik Poldabengkulu

Diharapkan kepada Unit Pelayanan Publik Poldabengkulu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi kelompok rentan dengan melengkapi sarana dan prasarana yang belum tersedia secara optimal, seperti fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, ruang laktasi yang memadai, area ramah anak, serta fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan PermenPAN-RB Nomor 11 Tahun 2024. Selain itu,

perlu dilakukan pemerataan fasilitas pada seluruh unit pelayanan agar setiap kelompok rentan memperoleh pelayanan yang setara dan mudah diakses.

2. Bagi Petugas Pelayanan

Diharapkan kepada petugas pelayanan agar meningkatkan kompetensi dan pemahaman mengenai pelayanan publik yang ramah kelompok rentan melalui pendidikan, pelatihan, maupun bimbingan teknis. Pelatihan tersebut penting untuk meningkatkan sensitivitas petugas terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, lansia, ibu menyusui, anak-anak, dan korban bencana sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih profesional, humanis, dan inklusif.

3. Bagi Pimpinan Polda Bengkulu

Diharapkan kepada pimpinan untuk memperkuat pengawasan, evaluasi, serta dukungan anggaran dalam implementasi PermenPAN-RB Nomor 11 Tahun 2024. Dengan adanya dukungan tersebut, penyediaan fasilitas dan peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat terlaksana secara berkelanjutan sehingga pelayanan publik yang ramah kelompok rentan dapat diwujudkan secara optimal.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan, untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan yang telah disediakan serta memberikan masukan, kritik, dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik sebagai

bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016
- Darwan Prinst, *Hukum Anak Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997
- Dwi Rahmawati, “Hambatan Penerapan Diversi dalam Penyelesaian Perkara Anak di Polres Lampung Tengah”, *Jurnal Penelitian Hukum*, Vol. 7 No. 3, 2022
- Emy Rosna Wati, *Penanganan Anak yang Berkonflik Dengan Hukum*, Justitia Jurnal Hukum, Vol. 1 No. 2, 2017
- Febriansyah, “Efektivitas Diversi dalam Penyelesaian Perkara Anak di Polres Sleman”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 12 No. 1, 2020
- Indah Puspitasari, “Pelaksanaan Diversi dalam Penyelesaian Perkara Anak di Pengadilan Negeri Surakarta”, *Jurnal Hukum*, Vol. 5 No. 2, 2018
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013
- Marlina, *Perlindungan Hukum terhadap Anak dalam Sistem Peradilan Pidana Anak di Indonesia*, Bandung: Refika Aditama, 2009
- Marlina, *Perlindungan Hukum terhadap Anak dalam Sistem Peradilan Pidana Anak di Indonesia*, Bandung: Refika Aditama, 2015
- Muhammad Joni & Zulchaina Z. Tanamas, *Aspek Hukum Perlindungan Anak dalam Perspektif Konvensi Hak Anak*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999
- Ninie Suparni, *Eksistensi Pidana Denda dalam Sistem Pidana dan Pemidanaan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007
- Rika Saraswati, *Diversi dan Restorative Justice dalam Sistem Peradilan Pidana Anak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016
- Ruben Achmad, 2005, *Upaya Penyelesaian Masalah Anak yang Berkonflik dengan Hukum di Kota Palembang*, dalam Jurnal Simbur Cahaya Nomor 27 Tahun X, Januari
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2012