

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagian masyarakat Indonesia masih mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka akibat terganggunya fungsi sosial. Kondisi ini mengakibatkan terbatasnya akses mereka terhadap layanan publik dan ketidakmampuan untuk menjalani kehidupan yang layak. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif. Yang artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang adil. Salah satu kelompok yang rentan mengalami tindak diskriminasi dijelaskan dalam Permenpan RB No. 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Pasal 1 bahwa “Kelompok Rentan adalah masyarakat yang memiliki karakteristik dan kondisi dengan risiko tinggi mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan publik, baik secara fisik, sosial, ekonomi, lingkungan, dan geografis”. Menurut Nafarizka & Subroto (2021) situasi ini jelas bertentangan dengan sila kedua Pancasila, yaitu “Kemanusiaan yang adil dan beradab”. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif pemerintah dalam menangani masalah pemenuhan hak yang setara untuk memperoleh layanan tanpa diskriminasi.

Seperti halnya dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 2 bahwa pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas berasaskan tanpa diskriminasi. “Diskriminasi adalah setiap

pembedaan, pengecualian pembatasan, pelecehan, atau pengucilan atas dasar disabilitas yang bermaksud atau berdampak pada pembatasan atau peniadaan pengakuan, penikmatan, atau pelaksanaan hak Penyandang Disabilitas”. Sudah seharusnya pelayanan publik dapat mewujudkan target tujuan *Sustainable Development Goals* (pelayanan) ke-10 yaitu pada tahun 2030, dapat memberdayakan dan meningkatkan inklusi sosial, ekonomi dan politik bagi semua, terlepas dari usia, jenis kelamin, difabilitas, ras, suku, asal, agama atau kemampuan ekonomi atau status lainnya. Serta menjamin kesempatan yang sama dan mengurangi kesenjangan hasil, termasuk dengan menghapus hukum, kebijakan dan praktik yang diskriminatif, dan mempromosikan legislasi, kebijakan dan tindakan yang tepat terkait legislasi dan kebijakan tersebut. Menggarisbawahi tujuan tersebut bahwa tidak adanya praktik diskriminatif, penyandang disabilitas mempunyai kedudukan hukum serta hak asasi manusia yang sama dengan yang lain.

Hal ini juga didasari oleh pemahaman sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia. Hak Asasi Manusia (HAM) merupakan hak dasar yang secara kodrat melekat pada diri setiap manusia termasuk penyandang disabilitas. Dengan semangat reformasi dan demokrasi yang berlandaskan penguatan prinsip-prinsip dasar Hak Asasi Manusia (HAM), penyandang disabilitas sebagai makhluk sosial memiliki hak untuk mengembangkan potensi mereka demi kemajuan diri sendiri dan lingkungan sekitar, penerapan HAM dilandasi oleh sikap saling menghormati dan memahami, yang mencerminkan kesetaraan di tengah perbedaan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang membahas tentang Penyandang Disabilitas

Pasal 1 Ayat 1 bahwa “Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk beraktifitas berdasarkan kesamaan hak”.

Penyandang disabilitas memiliki keterbatasan dalam menjalankan kehidupan yang layak, sehingga belum mampu mencapai kesejahteraannya. Pandangan masyarakat terhadap penyandang disabilitas masih sering menganggap mereka sebagai individu yang kurang beruntung dan tidak memiliki kemampuan sosial, sehingga membatasi hak mereka untuk setara dengan masyarakat lainnya. Penyandang disabilitas juga dikenal dengan istilah "Difabel" atau "*People with different ability*" yang merujuk pada individu dengan disabilitas fisik atau kebutuhan khusus. Yang mengakibatkan keterbatasan berkegiatan sehari-hari dan membutuhkan pelayanan khusus yang tergolong masyarakat rentan. Kelompok rentan adalah kelompok yang sering kali mengalami diskriminasi dan ketidakadilan dalam pemenuhan hak-haknya. Akibatnya, kepentingan mereka kerap terabaikan, yang berpengaruh pada hasil pembangunan, seperti layanan dan fasilitas publik, yang menjadi sulit diakses, kurang dimanfaatkan, atau bahkan tidak dapat digunakan oleh kelompok yang terpinggirkan.

Perlu adanya program yang mengacu pada kesamaan hak dan pelayanan inklusif bagi kelompok penyandang disabilitas. Berbagai upaya dapat dilakukan pemerintah sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan inklusif. Salah satunya penyelenggaraan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas berupa pelayanan publik. Berdasarkan data *Global Inclusiveness Index* yang dilakukan oleh

University of California Berkeley pada tahun 2023, Indonesia menempati urutan ke 108 dari 129 negara, dan masih berada dibawah negara-negara seperti Kamboja, Filipina, Vietnam, dan Thailand. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia belum optimal dalam menerapkan berbagai kebijakan yang inklusif dalam mendorong pembangunan. Untuk itu, diperlukan upaya untuk menghadirkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia yang ramah dan inklusif. Pelayanan publik dapat menjadi penggerak (*enabler*) yang memungkinkan setiap penduduk dan warga negara dapat melakukan aktivitasnya sebagai individu dan masyarakat untuk berpartisipasi secara penuh dalam pembangunan, baik melalui aktivitas sosial, ekonomi, budaya dan politik.

Kementerian PANRB selaku pembina Pelayanan Publik Nasional berdasarkan amanat Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, perlu memastikan penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang inklusif dan ramah bagi Kelompok Rentan. Pada Pasal 29 ayat (1) disebutkan bahwa Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud sebagai masyarakat kelompok tertentu, diantaranya adalah penyandang disabilitas, orang lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Penyandang disabilitas berhak mendapatkan akses yang adil terhadap layanan publik.

Declaration on the Rights of Disabled Persons / Deklarasi Hak Penyandang Cacat pada tahun 1975 menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak

untuk mendapatkan berbagai dukungan yang membantu mereka mencapai kemandirian. Selain itu, mereka juga berhak mengakses layanan publik, termasuk layanan medis, psikologis, dan fungsional, rehabilitasi medis dan sosial, pendidikan, pelatihan keterampilan, konsultasi, penempatan kerja, serta berbagai bentuk layanan lain yang mendukung pengembangan kapasitas dan kemampuan mereka secara optimal. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses reintegrasi dan integrasi mereka dalam masyarakat. Selama ini, pelayanan publik cenderung hanya berpusat pada efektivitas dan efisiensi, tanpa memperhatikan nilai-nilai moralitas kemanusiaan yang seharusnya menjadi aspek utama dalam penyelenggaraan layanan publik (Indriyany, 2020).

Pelayanan publik yang inklusif tentunya menjadi hak fundamental bagi seluruh masyarakat. Hal ini sejalan dengan upaya Pemerintah Kota Malang dalam menjadikan kota ramah disabilitas atau Malang Kota Inklusif. Pemerintah Kota Malang juga gencar berkomitmen memberikan kesetaraan pelayanan dengan menerapkan prinsip pembangunan inklusif. Didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Sutiaji selaku Walikota Malang pada tahun 2021 yang dimuat dalam laman Jawa Pos Radar Malang sebagai berikut :

“Warga penyandang disabilitas menjadi bagian tak terpisahkan dari pencapaian visi dan misi pembangunan Kota Malang. Terutama misi ketiga yakni Mewujudkan kota yang rukun dan toleran”.

Sumber : (<https://radarmalang.jawapos.com/kota-malang/811072316/kota-malang-canangkan-diri-jadi-kota-ramah-disabilitas>) diakses pada 16 September 2024

Seperti yang disampaikan Kepala Bangkesbangpol Kota Malang Dra. Rinawati, MM dalam acara webinar Pengarusutamaan Tata Kelola Pemerintahan Inklusif dan Dampaknya bagi Penguatan Keberagaman di Daerah (13/04/2022) :

“Mengelola keberagaman menuju Malang Kota Inklusif terus dilakukan lewat sejumlah langkah nyata. Seperti penguatan kelembagaan seperti Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB), Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM), Forum Pembauran Kebangsaan (FPK), Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda), dan Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM). Kemudian partisipasi pembangunan lewat inovasi musrenbang tematik anak, lansia, disabilitas, perempuan dan pemuda telah menghasilkan ratusan program prokelompok rentan yang terealisasi dalam empat tahun terakhir”.

Sumber : (<https://malangkota.go.id/2022/04/13/pemkot-malang-komitmen-menuju-kota-inklusif-di-tengah-keberagaman/>) diakses pada 16 Desember 2024

Namun, realitasnya aksesibilitas pelayanan inklusif bagi kelompok rentan masih menghadapi tantangan dan kendala. Menurut survei sosial ekonomi nasional (Susenas) oleh BPS pada tahun 2018, jumlah penyandang disabilitas di Provinsi Jawa Timur mencapai 19.340 orang, dengan rincian jenis kecacatan 6.112 orang penyandang tunadaksa, 6.360 orang penyandang tunagrahita, 4.388 orang penyandang tunalaras, 1.211 penderita eks kusta, serta 1.269 penyandang tunarungu wicara. Begitu pula di Kota Malang masih tingginya jumlah disabilitas pada tahun 2023 mencapai angka 2.035 orang. Sehingga masih banyak yang mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk layanan publik yang dijalankan oleh pemerintah. Administrasi kependudukan menjadi prioritas karena mencakup berbagai aspek penting, seperti pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan, penerbitan dokumen resmi, pengelolaan data penduduk, serta penataan dan penertiban data penduduk. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Menerangkan bahwa “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan

data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Administrasi Kependudukan adalah hak sekaligus kewajiban yang dimiliki oleh semua warga negara Indonesia tanpa terkecuali. Sebagaimana dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Pasal 18, yang mana penyandang disabilitas mendapatkan hak pendataan seperti terdata sebagai penduduk disabilitas dalam kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, mendapatkan dokumen kependudukan, serta memperoleh kartu penyandang disabilitas.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang merupakan salah satu lembaga Pemerintah Daerah Kota Malang yang memiliki tugas khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Instansi ini berkomitmen untuk memberikan layanan kependudukan yang efektif, efisien, responsif, dan akuntabel. Komitmen tersebut terlihat dari hasil survei yang menunjukkan tingkat kepuasan warga Kota Malang terhadap layanan administrasi kependudukan yang disediakan.

Tabel 1. 1 IKM Tahun 2024 Dispendukcapil Kota Malang

| KODE UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NILAI | KUALITAS PELAYANAN |
|---------------------------|----------------------------------|--------------|--------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.724 | A (sangat baik) |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3.641 | A (sangat baik) |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.757 | A (sangat baik) |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.811 | A (sangat baik) |
| 5 | Produk/Spesifikasi Hasil Layanan | 3.739 | A (sangat baik) |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.765 | A (sangat baik) |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.789 | A (sangat baik) |
| 8 | Penanganan Pengaduan | 3.572 | A (sangat baik) |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3.641 | A (sangat baik) |
| 10 | Transparansi Pelayanan | 3.691 | A (sangat baik) |
| 11 | Integritas Petugas Pelayanan | 3.80 | A (sangat baik) |
| Nilai SKM | | 3.716 | |
| Nilai Konversi SKM | | 92.90 | |
| Mutu Pelayanan | | A | |

Sumber: Data diolah penulis dari SKM Malang (2024)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga dituntut untuk memberikan pelayanan inklusif khususnya memberikan perlindungan hak-hak penyandang disabilitas sesuai dengan tujuan kebijakan Kota Malang pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Merespon hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mencanangkan inovasi pelayanan peduli disabilitas pada akhir tahun 2019. Yaitu Program inovatif D-CARDS (*Dispenduk CARE of Disabilities & Social Inclusion*) dibuat untuk melayani warga yang memiliki hambatan akses, seperti penyandang disabilitas, kelompok rentan, dan lansia, dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan inovasi ini maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengeluarkan Surat Keputusan Nomor : 188.451/41/35.73.308/2019 Tentang Pembentukan Tim Inovasi Layanan Ramah Disabilitas : *Dispenduk CARE of Disabilities & Social Inclusion* (D-CARDS). Program ini merupakan manifestasi dari Undang -Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, yang menekankan pada pemenuhan hak pelayanan publik berupa pendataan bagi penyandang disabilitas. Program ini juga sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) ke-10 adalah mengurangi kesenjangan, sedangkan tujuan SDGs ke-16 adalah penguatan masyarakat yang inklusif untuk pembangunan berkelanjutan. Pelayanan inovasi D-CARDS juga meraih penghargaan yang menjadi kebanggaan dalam upaya melayani hak penyandang disabilitas dalam administrasi kependudukan. Dimuat dalam berita pada portal resmi Dispendukcapil Kota Malang (2022) :

“Inovasi D-CARDS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mendapatkan penghargaan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Kota Malang 2022. Penghargaan ini diberikan langsung oleh Walikota Malang pada hari Senin, 26 Desember 2022 di halaman balaikota”.

Sumber:(<https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2022/12/27/inovasi-d-cards-meraih-penghargaan-dalam-kompetensi-inovasi-pelayanan-publik-kipp-kota-malang-2022/>, diakses pada 16 September 2024)

Inovasi D-CARDS menyajikan pelayanan administrasi kependudukan inklusif yang terintegrasi mulai dari pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk seperti (e-KTP Braille, e-KTP, KK, dan Akta Kelahiran) serta memperluas akses distribusi layanan dengan menggunakan pelayanan *mobile*. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan semua penduduk, terutama penyandang disabilitas dan kelompok rentan, dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara adil tanpa diskriminasi. Tujuan inovasi D-CARDS juga mendukung ruang lingkup perlindungan penyandang disabilitas dengan pengarusutamaan Penyandang Disabilitas agar mendapatkan hak pendataan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas, pada Pasal 98 ayat 2 bahwa Pemerintah Daerah melakukan pendataan Penyandang Disabilitas secara terpadu dan berkesinambungan.

Komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ialah "*No One Left Behind*" (Tidak ada satupun yang tertinggal), yang menghargai setiap individu beserta keragaman disabilitasnya dalam pelayanan lintas sektor dan administrasi kependudukan inklusif. Pelayanan ini dilakukan dengan pendekatan jemput bola, yaitu mendatangi wilayah-wilayah marjinal yang mengalami

kerentanan sosial dan kesulitan akses pelayanan administrasi kependudukan secara langsung. Pendekatan ini dirancang secara terjadwal untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, menghemat waktu, serta mengurangi biaya transportasi. Dengan jumlah penduduk Kota Malang yang besar dan wilayah yang luas, inovasi ini sangat relevan karena dapat memudahkan masyarakat penyandang disabilitas yang menghadapi jarak jauh dan biaya tinggi untuk mengakses layanan langsung di Dispendukcapil Kota Malang (Yollan Lokabora & Fithriana, 2018). Program D-CARDS dengan metode jemput bola ini sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 26 tentang pelaporan penduduk yang tidak mampu mendaftarkan sendiri maka dibantu oleh instansi pelaksana, penduduk yang dimaksud ialah penduduk dengan cacat fisik dan cacat mental atau Penyandang Disabilitas. Jemput bola disabilitas dan lansia mengharuskan petugas Disdukcapil Kota Malang datang langsung ke rumah warga karena beberapa warga mengalami kendala untuk keluar dari rumah atau bertemu dengan banyak orang. Sebelumnya, keluarga penyandang disabilitas telah menghubungi Disdukcapil Kota Malang untuk mendapat layanan jemput bola rumah warga tersebut. Warga yang memiliki kerabat lansia dan disabilitas mengaku jika layanan jemput bola rumah warga sangat memudahkan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Terlebih layanan ini juga gratis, sehingga sama sekali tidak memberatkan. Sebagaimana yang disampaikan Kartika selaku kerabat penyandang disabilitas pada kegiatan jemput bola 5 Maret 2024 lalu:

“Layanan ini sangat membantu, tante saya jalannya sudah agak sulit dan beliau juga sudah pikun. Jadi, jika harus pergi ke MPP untuk mengurus KTP sangat tidak memungkinkan”.

Sumber: (<https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2024/03/16/dispduk-care-of-disabilities-socialinclusion-d-cards-jemput-bola-disabilitas-lansia/>), diakses pada 16 September 2024.

Program D-CARDS merupakan inovasi program Dispendukcapil Kota Malang sejak tahun 2019, tak lantas berjalan dengan optimal. Masih banyak masyarakat disabilitas yang belum mendapatkan pelayanan. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang memiliki anggota keluarga penyandang disabilitas tidak melaporkan sesuai kondisinya. Terlebih jika terdapat masyarakat penyandang disabilitas yang tidak tergabung dalam komunitas atau forum difabel maka harus mendaftarkan atau memberikan informasi secara mandiri sesuai kondisi yang ada. Hal ini diperlukan bagi warga penyandang disabilitas untuk melaksanakan proses perekaman administrasi kependudukan. Tentunya hal ini menyebabkan perbedaan pada pendataan masyarakat penyandang disabilitas, belum tercapainya target antara keseluruhan jumlah penyandang disabilitas Kota Malang oleh Dinas Sosial dengan data jumlah pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas oleh Dispendukcapil Kota Malang. Didukung juga pernyataan Kepala Dinas Sosial Kota Malang, Bapak Donny Sandito pada acara forum *Summit Autism* yang dilansir pada laman Liputan 6 (2024) :

“Dispendukcapil kan tadi menyebut ada disabilitas yang tidak masuk data mereka. Tidak perlu ditutup-tutupi agar kami bisa lebih baik menangani penyandang disabilitas”.

Sumber : (<https://www.liputan6.com/amp/5635978/masalah-disabilitas-di-kota-malang-minim-infrastruktur-pendukung-sampai-beda-data>), diakses pada 16 September 2024)

Tabel 1. 2 Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Dinas Sosial P3AP2KB Tahun 2023 Kota Malang

| Kecamatan | Mental | FISIK | INTELEKTUAL | SENSORIK NETRA | SENSORIK WICARA | SENSORIK RUNGU | GANDA | TOTAL |
|---------------|--------|-------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------|-------|
| Kedungkandang | 82 | 130 | 140 | 63 | 21 | 30 | 80 | 546 |
| Sukun | 28 | 175 | 155 | 60 | 15 | 45 | 81 | 559 |
| Klojen | 9 | 40 | 70 | 22 | 1 | 6 | 25 | 173 |
| Blimbing | 35 | 125 | 170 | 29 | 7 | 30 | 90 | 486 |
| Lowokwaru | 20 | 100 | 30 | 58 | 15 | 48 | - | 271 |
| JUMLAH | 174 | 570 | 565 | 232 | 59 | 159 | 276 | 2035 |

Sumber : Badan Pusat Statistika Kota Malang, September 2024

Data yang tersampaikan oleh Dinas Sosial Kota Malang bahwa penyandang disabilitas mencapai angka 2.035 jiwa per tahun 2023, sebaliknya data yang tercatat oleh Dispendukcapil Kota Malang justru jauh dibawahnya. Diperkuat oleh pendapat Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Ibu Dahliana Lusi Ratnasari. Pada forum tersebut dalam Liputan 6 (2024) :

“Saya tak hafal datanya, tapi ada perbedaan dengan data Dinsos. Padahal itu hak sipil yang seharusnya dipenuhi. Kami imbau para orang tua tak perlu menutupi”.

Sumber : (<https://www.liputan6.com/amp/5635978/masalah-disabilitas-di-kota-malang-minim-infrastruktur-pendukung-sampai-beda-data>, diakses pada 16 September 2024)

Karena masih banyaknya orang tua atau keluarga yang tidak mengisi bahkan enggan melaporkan kondisi anaknya sehingga kualifikasi disabilitas tersebut tidak masuk dalam data disabilitas karena belum melakukan perekaman biometrik atau perekaman KTP. Seperti halnya yang disampaikan oleh Kepala Dispendukcapil Kota Malang pada portal Jatim Times (2024) :

“Jadi, kalau tidak ada informasi dari keluarga, otomatis data yang masuk ke kami itu (keterangannya) normal, bukan penyandang kebutuhan khusus. Jadi, kalau misalnya anak atau saudaranya penyandang kebutuhan khusus, ya bisa diisi sesuai dengan kondisi riilnya. Terlebih yang itu bisa terlihat secara fisik. Misalnya tunanetra atau cacat anggota badannya. Itu bisa diisikan (dalam form adminduk untuk penyandang kebutuhan khusus)”.

Sumber: (<https://batu.jatimtimes.com/amp/baca/315915/20240708/022200/data-warga-disabilitas-kurang-sinkron-ini-kendala-dispendukcapil-kota-malang>, diakses pada 16 September 2024)

Tabel 1. 3 Jumlah Pendataan Hasil Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Disabilitas

| Tahun Keterangan | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Jumlah Penduduk Disabilitas menurut Dinas Sosial (per jiwa) | 2.289 | 2.669 | 2.638 | 2.779 | 2.035 |
| Jumlah Disabilitas yang Terlayani Adminduk (per jiwa) | 400 | 682 | 1.194 | 1.821 | 1.252 |
| Presentase Perbandingan dengan Jumlah Penyandang Disabilitas | 17.47% | 25.55% | 45.26% | 65.53% | 61.52% |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2024

Menurut hasil data yang ada bahwa dalam implementasi program (D-CARDS) yang dihitung mulai 2019 hingga 2023 masih kurang memenuhi capaian target sasaran yang ada. Dilihat dari rekap data hasil pelayanan Dispendukcapil Kota Malang untuk penyandang disabilitas dari tahun 2022 ke tahun 2023 terjadi penurunan persentase jumlah layanan adminduk bagi penyandang disabilitas dari 65.53% keangka 61.52%. dan yang menjadi fokus utama pada hasil akhir jumlah layanan adminduk disabilitas pada tahun 2023 menunjukkan angka 1.252 orang sedangkan keseluruhan penyandang disabilitas menurut Dinas Sosial Kota Malang

berkisar 2.035 sasaran. Jadi dari aspek aplikasi atau penerapan program masih belum optimal dikarenakan masih adanya penyandang disabilitas yang belum mendapatkan pelayanan D-CARDS oleh Dispendukcapil Kota Malang.

Beberapa kendala juga terjadi dalam implementasi program D-CARDS ini salah satunya dari aspek organisasi yaitu pada sumber daya pendukung program seperti fasilitas atau peralatan yang sering mengalami kendala saat pelayanan. Seperti pendapat yang disampaikan petugas jemput bola D-CARDS saat melakukan pelayanan di Sekolah Luar Biasa C, Autis Negeri Kedungkandang Kota Malang pada Rabu, 26 Februari 2025:

“Kendalanya saat kita pelayanan di luar kantor salah satunya adalah terkendala jaringan. Karena beberapa waktu ini kondisi jaringan tidak stabil, VPN sering putus nyambung, akhirnya menghambat kita di lapangan.”

Sumber : (<https://www.sonora.id/read/424221740/dukung-kota-malang-inklusif-dispendukcapil-kota-malang-gelar-pelayanan-d-cards> diakses pada 9 maret 2025)

Pada dasarnya mekanisme pelayanan D-CARDS yaitu metode jemput bola dengan menindaklanjuti laporan atau aduan masyarakat sesuai dengan alur pada SOP D-CARDS Nomor 000.9.3.3/320.59/35.73.2024 tentang Kegiatan Pelayanan Jemput Bola untuk Penduduk dengan Kebutuhan Khusus (D-CARDS) terkait adanya penyandang disabilitas yang belum dilakukan pendataan. Namun, mekanisme ini masih kurang efektif karena pelaksana program yaitu Dispendukcapil Kota Malang baru melakukan jemput bola jika terdapat aduan saja. Program ini sifatnya hanya menindaklanjuti laporan dari masyarakat. Program ini dapat berjalan saat masyarakat turut mendukung dengan mengirimkan data keluarga atau kerabat yang membutuhkan layanan.

Sehingga mekanisme program DCARDS ini cenderung pasif dan kurang inisiatif dari pelaksana program dalam mencapai pemenuhan target sasaran. Tentunya terdapat indikator implementasi yang belum terpenuhi maksimal yaitu dari aspek interpretasi pelaksana program. Oleh karena itu, kepemilikan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas masih belum sepenuhnya tercapai.

Pelaksanaan program D-CARDS masih menghadapi berbagai kendala, sehingga program ini belum dapat menjangkau seluruh masyarakat penyandang disabilitas. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) untuk disabilitas masih rendah. Tujuan awal program D-CARDS ini yaitu memberikan layanan dengan *goal No One Left Behind* (tidak ada satupun yang tertinggal/terpinggirkan) dari haknya mendapatkan pendataan identitas kependudukan. Namun, sesuai fakta dilapangan kondisi data capaian sasaran disabilitas pada tahun 2019 hingga 2023 belum selaras dengan data Dinas Sosial Kota Malang sehingga akuntabilitas program belum terlaksana atau tercapai. Maka diperlukan monitoring dan evaluasi terhadap aspek aplikasi atau penerapan program untuk akselerasi cakupan pelayanan adminduk bagi penduduk disabilitas.

Setelah melihat permasalahan yang terjadi pada latar belakang terkait beberapa aspek yang menjadi tantangan pelaksanaan program D-CARDS. Penulis menggunakan teori menurut Charles O. Jones (1996) dengan tiga aspek aktivitas utama yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Meliputi 1). Organisasi, 2). Interpretasi, 3). Aplikasi (Penerapan). Ketiga aktivitas ini saling berkaitan dan diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana Implementasi

program D-CARDS ini dapat berjalan. Dengan demikian, hal tersebut menjadi alasan bagi penulis untuk memilih judul penelitian “**Implementasi Program Dispenduk *Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS) dalam Meningkatkan Pelayanan Inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Program Dispenduk *Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS) dalam Meningkatkan Pelayanan Inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menemukan, menguji, dan mengembangkan suatu pengetahuan. Tujuan penulis adalah menganalisis dan mengetahui mengenai Implementasi Program Dispenduk *Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS) dalam Meningkatkan Pelayanan Inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dampak positif, baik dari segi teori maupun praktik dalam bidang Administrasi Publik, khususnya pada aspek Implementasi kebijakan publik. Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi pemikiran sekaligus memberikan gambaran menyeluruh yang berguna untuk penelitian di masa mendatang. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perbandingan dalam kajian yang berhubungan dengan administrasi publik, terutama yang berfokus pada Implementasi Program Duspenduk *Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDs) dalam Meningkatkan Pelayanan Inklusif.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan, terutama dalam ranah Ilmu Administrasi Publik yang terkait dengan bagaimana implementasi program *Duspenduk Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDs) dalam Meningkatkan Pelayanan Inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

2) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi akademisi yang memilih satu ruang lingkup penelitian yang sama khususnya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3) Bagi Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Untuk bahan rujukan, diskusi, masukan, serta kajian terkait Implementasi Program *Duspenduk Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDs). Dengan demikian, perolehan data dapat dimanfaatkan untuk bahan evaluasi untuk menilai

tingkat pencapaian program. Selain itu, berbagai permasalahan yang teridentifikasi dapat dijadikan pelajaran berharga serta dasar untuk perbaikan dalam pelaksanaan dan perencanaan program selanjutnya.