

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini, implementasi program *Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS) oleh Dispendukcapil Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan inklusif telah dilakukan melalui pendekatan yang terstruktur. Namun, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu dibenahi agar efektivitas dan cakupan pelayanan dapat terus ditingkatkan. Keseluruhan pelaksanaan program dianalisis dengan menggunakan teori Charles Jones yang mencakup tiga aspek utama: organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

1. Dari segi organisasi, telah dibentuk Tim Inovasi Layanan Ramah Disabilitas yang berperan mengelola program tersebut, lengkap dengan dukungan sarana dan prasarana. Namun, keterbatasan sumber daya manusia di lapangan dan ketergantungan pada personel tertentu menghambat cakupan layanan yang merata. Selain itu, alokasi anggaran yang fokus pada peralatan fisik mengesampingkan kebutuhan penting seperti sosialisasi, pelatihan teknis, dan operasional jemput bola, sehingga memperlambat pengembangan layanan. Meskipun koordinasi internal telah berjalan baik, kerja sama lintas unit dan eksternal masih perlu ditingkatkan agar program dapat berjalan lebih sinergis dan berkelanjutan. Metode jemput bola pun efektif menjangkau kelompok disabilitas dengan keterbatasan mobilitas,

namun pelaksanaannya cenderung reaktif karena bergantung pada laporan masyarakat.

2. Kedua, pada aspek interpretasi, kebijakan pelayanan inklusif sesuai dengan regulasi dan pedoman teknis telah diterapkan, termasuk prosedur dan kemitraan dengan berbagai pihak. Akan tetapi, sosialisasi program belum dilakukan secara optimal, sehingga kesadaran dan partisipasi masyarakat sasaran masih rendah.

Ketiga, dalam hal aplikasi, program dijalankan berdasarkan prosedur dan jadwal yang ada, memanfaatkan metode jemput bola agar layanan dapat langsung diterima oleh masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih reaktif dan terbatas oleh kendala teknis seperti jaringan internet, serta kesulitan pendekatan kepada kelompok sasaran khusus seperti penyandang disabilitas mental.

Secara keseluruhan, program D-CARDS merupakan inovasi yang progresif dan relevan dengan prinsip pelayanan inklusif. Namun, implementasinya masih belum optimal karena belum mampu menjangkau seluruh sasaran secara menyeluruh. Implementasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi pelaksana, efektivitas penyebaran informasi, dan kemampuan pelaksana dalam mengatasi tantangan lapangan. Ketiga aspek dalam teori implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones telah dijalankan, namun belum sepenuhnya saling menguatkan secara simultan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyampaikan beberapa rekomendasi saran yang bersifat membangun untuk pengembangan program ke depan:

1. Penguatan Sosialisasi Program Secara Aktif dan Inklusif

Sosialisasi program harus dilakukan secara masif dan menyeluruh, tidak hanya mengandalkan media sosial atau website. Dikembangkan dapat aktif membuat layanan informasi terkait program D-CARDS dan bekerja sama dengan stakeholder dalam menyampaikan informasi langsung kepada masyarakat. Media yang digunakan pun harus inklusif, seperti brosur dengan huruf braille, video dengan bahasa isyarat, dan kampanye lapangan yang ramah disabilitas.

2. Penguatan Kapasitas Pelaksana (SDM) dan Infrastruktur Teknis

Disarankan agar Dikembangkan Kota Malang melakukan penambahan dan pengembangan kapasitas SDM dan melaksanakan pelatihan teknis secara berkala. Menunjang adanya regenerasi pelaksana layanan jemput bola untuk percepatan target layanan. Serta meningkatkan dukungan infrastruktur seperti perangkat dan kualitas jaringan untuk mendukung kelancaran pelayanan dan meminimalisir

keterlambatan akibat kendala jaringan. Hal ini juga diharapkan didukung dengan mengalokasikan anggaran secara proporsional.

3. Perluasan Model Pelayanan yang Proaktif

Program D-CARDS sebaiknya tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat, tetapi dikembangkan menjadi layanan yang lebih proaktif. Dispendukcapil dapat melakukan mapping wilayah dengan jumlah disabilitas tinggi berdasarkan data Dinsos, kemudian menjadwalkan pelayanan tanpa menunggu permintaan terlebih dahulu. Dengan demikian, prinsip layanan D-CARDS yaitu *No One Left Behind* benar-benar terwujud dalam pelaksanaan program.

4. Monitoring Secara Berkala terhadap Capaian Program

Perlu dilakukan monitoring rutin terhadap data pelayanan yang telah dilakukan dibandingkan dengan jumlah data penyandang disabilitas yang tercatat di Dinas Sosial. Monitoring ini berguna untuk mengidentifikasi kesenjangan dan menyesuaikan strategi pelayanan ke depan. Monitoring juga harus mencakup kepuasan masyarakat dan hambatan teknis yang dialami oleh pelaksana di lapangan.