

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Human Governance* dalam Pelayanan Kependudukan melalui Layanan Sayang Difabel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, maka berikut kesimpulan yang dapat diambil:

1. Akuntabilitas Sosial

Prinsip akuntabilitas sosial telah terlaksana melalui keterbukaan informasi pelayanan, mekanisme jemput bola, serta keterlibatan keluarga dan pemerintah desa dalam proses pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Disdukcapil Kabupaten Tuban telah berupaya mempertanggungjawabkan pelayanan melalui koordinasi dengan berbagai pihak serta memastikan hak administrasi kependudukan penyandang disabilitas dapat terpenuhi. Namun, penguatan kapasitas pelayanan dan sumber daya manusia masih perlu dilakukan agar akuntabilitas pelayanan dapat diwujudkan secara lebih optimal.

2. Pendidikan Bagi Warga Negara

Disdukcapil Kabupaten Tuban telah mengupayakan prinsip ini melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. Kegiatan tersebut terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran sebagian keluarga penerima layanan. Akan tetapi, sosialisasi belum menjangkau

seluruh keluarga penyandang disabilitas dan belum didukung pelatihan khusus bagi petugas, sehingga aspek edukasi masih perlu diperkuat.

3. Kesamaan dan Kebebasan

Prinsip ini diwujudkan melalui pelayanan yang tidak diskriminatif dan pemberian kesempatan yang sama kepada penyandang disabilitas untuk memperoleh dokumen kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Tuban menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kondisi penerima layanan melalui sistem jemput bola tanpa membedakan hak yang diperoleh. Meski demikian, ketersediaan fasilitas fisik yang ramah disabilitas di kantor masih perlu ditingkatkan agar pelayanan inklusif tidak sepenuhnya bergantung pada mekanisme jemput bola.

4. Partisipasi

Partisipasi dalam pelaksanaan Layanan Sayang Difabel telah melibatkan berbagai pihak, baik dari internal maupun eksternal organisasi. Keterlibatan pemerintah desa, petugas Disdukcapil, dan keluarga penerima layanan berkontribusi terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan. Namun, partisipasi yang terbangun masih lebih dominan pada tahap pelaksanaan, sedangkan kolaborasi berkelanjutan dengan instansi lain yang memiliki data dan kewenangan terkait penyandang disabilitas masih belum berjalan secara optimal.

5. Sustainability

Sustainability Layanan Sayang Difabel ditunjukkan melalui komitmen pemerintah daerah yang didukung kebijakan, dokumen

perencanaan, serta pelaksanaan pelayanan yang terus berjalan hingga saat ini. Disdukcapil Kabupaten Tuban mampu menyesuaikan sumber daya yang dimiliki agar layanan tetap terlaksana meskipun menghadapi keterbatasan personel. Masyarakat penerima layanan juga menilai bahwa layanan ini berjalan secara konsisten dan dapat diakses ketika dibutuhkan.

6. Bantuan Subsidi

Prinsip ini diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti mobil pelayanan keliling, peralatan perekaman e-KTP, serta layanan administrasi kependudukan yang tidak dipungut biaya. Dukungan tersebut membantu mengurangi hambatan mobilitas dan biaya yang harus ditanggung keluarga penyandang disabilitas. Namun, kondisi geografis dan akses jalan menuju beberapa lokasi pelayanan masih menjadi tantangan tersendiri di lapangan.

7. Kinerja Administrasi Pemerintah yang Adaptif

Kemampuan adaptif Disdukcapil Kabupaten Tuban terlihat dari penyesuaian pelayanan terhadap kondisi penerima layanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta kondisi geografis wilayah. Fleksibilitas ini tercermin dari penyesuaian metode pelayanan sesuai karakteristik penyandang disabilitas dan kebijakan pelibatan pegawai lintas bidang untuk menjaga keberlangsungan layanan. Penguatan kapasitas organisasi dan perencanaan sumber daya manusia masih diperlukan agar kemampuan adaptasi dapat berlangsung secara lebih berkelanjutan.

8. Reliabilitas

Reliabilitas Layanan Sayang Difabel tercermin dari konsistensi pelaksanaan pelayanan, keberlangsungan program meskipun terjadi perubahan internal organisasi, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Koordinasi dan evaluasi rutin antarpetugas menjadi mekanisme yang membantu menjaga kualitas dan konsistensi pelayanan. Masyarakat menilai bahwa layanan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan penyandang disabilitas, sehingga Layanan Sayang Difabel telah menunjukkan tingkat keandalan yang baik sebagai bentuk komitmen Disdukcapil Kabupaten Tuban dalam melayani kelompok rentan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, berikut peneliti sampaikan bentuk saran yang berkaitan dengan penelitian:

1. Meskipun mekanisme jemput bola telah berjalan dengan baik, pelayanan inklusif seharusnya tidak sepenuhnya bergantung pada satu mekanisme saja. Pembenahan fasilitas fisik di kantor seperti jalur khusus disabilitas, ruang tunggu yang aksesibel, dan area parkir khusus perlu segera direalisasikan agar penyandang disabilitas yang mampu datang secara mandiri tetap dapat terlayani dengan nyaman.
2. Petugas yang selama ini menangani penyandang disabilitas di lapangan mengakui bahwa mereka belajar secara otodidak tanpa pelatihan formal. Kondisi ini perlu segera ditangani dengan menyelenggarakan pelatihan yang

mencakup komunikasi dengan penyandang disabilitas, penanganan tantrum, serta pemahaman karakteristik ragam disabilitas. Tanpa bekal yang memadai, kualitas pelayanan di lapangan sangat bergantung pada inisiatif dan pengalaman pribadi masing-masing petugas.

3. Kerja sama dengan Dinas Sosial yang sebelumnya pernah terjalin perlu dihidupkan kembali dan diperkuat secara kelembagaan. Kolaborasi lintas dinas, termasuk dengan fasilitas kesehatan dan pemerintah desa, akan sangat membantu dalam pendataan penyandang disabilitas yang belum terjangkau layanan sehingga tidak ada warga yang tertinggal.
4. Sosialisasi yang ada saat ini masih belum menjangkau seluruh keluarga penyandang disabilitas, sebagian bahkan baru mengetahui adanya layanan ini ketika petugas datang ke rumah. Perlu ada strategi penyebaran informasi yang lebih beragam, tidak hanya melalui pertemuan formal di kecamatan, tetapi juga memanfaatkan media sosial, grup WhatsApp warga, maupun jaringan RT/RW yang lebih dekat dengan masyarakat.
5. Keterbatasan personel yang saat ini diatasi dengan sistem rotasi lintas bidang perlu mendapat solusi jangka panjang. Pelayanan kepada kelompok rentan seperti penyandang disabilitas idealnya ditangani oleh petugas yang memang disiapkan khusus, bukan dialihkan secara situasional. Penambahan personel atau pembentukan tim tetap yang berdedikasi pada layanan inklusif perlu menjadi prioritas perencanaan sumber daya manusia ke depan.