

**INOVASI PELAYANAN “ADMINISTRASI DUKCAPIL HURUF
BRAILLE (ADUH BRA)” BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA
DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik



OLEH

MARIA ELFRIDA NONA HELDA

2019210175

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG 2023**

Inovasi Pelayanan “Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)” Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang

Maria Elfrida Nona Helda, Asih Widi Lestari¹, Firman Firdausi²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

e-mail: mariaelfridanonahelda98@gmail.com

Ringkasan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan “Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)” Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang. Administrasi Dukcapil Huruf *Braille* (“Aduh Bra”) adalah bentuk inovasi dokumen kependudukan berhuruf braille ini sebagai bentuk terobosan akan perwujudan Kota Malang yang ramah disabilitas. Melalui inovasi ini warga Kota Malang yang berkebutuhan khusus terutama kaum disabilitas dapat membaca dan memahami dokumen kependudukannya secara mandiri. Undang-undang penyandang disabilitas merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah sebagai jaminan kepada masyarakat yang memiliki kelainan disabilitas. Masalah yang mengenai bagaimana Inovasi Pelayanan “Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)” Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan adalah *snowball sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian penelitia ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan “Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)” Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu dilihat dari keuntungan, kesesuaian, kerumitan, dan kemungkinan dicoba. Sedangkan untuk factor pendukung perjanjian Kerjasama (PKS) antara dinas kependudukan dan dinas sosial. Sedangkan factor penghambat yaitu dari sumber daya manusi yang memiliki dedikasi lebih dalam melayani dengan tingkat kesulitan yang tinggi.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Kependudukan, Disabilitas.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang wajib diselenggarakan oleh instansi pemerintah bersama aparaturnya untuk memenuhi hak warga negara dalam mewujudkan dan dapat memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat yang dilayani. Pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat tentunya berdasarkan aturan-aturan pokok yang ditetapkan oleh pemerintah terkait. Di mana dalam suatu negara dilaksanakan dalam berbagai bidang berupa pelayanan barang dan jasa publik termasuk administrasi publik.

Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang tentunya memenuhi standar kualitas pelayanan. Kinerja pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa melihat latar belakang apa dan siapa masyarakat itu. Maka dari itu penyelenggara pelayanan publik harus berasaskan keadilan sosial tanpa unsur diskriminatif (pandang bulu). Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adapun ciri pelayanan publik dikatakan baik jika meningkatkan tingkat kepuasan publik, harus sesuai dengan undang-undang, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta memberikan kemudahan dan ketergantungan. Sehingga seluruh masyarakat dapat memperoleh haknya sebagai warga negara tanpa terkecuali karena substansi pelayanan publik adalah memberi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta memenuhi visi dan misi dalam menyelenggarakan *good governance*.

Dalam pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan hingga saat ini belum optimal, masyarakat belum sepenuhnya merasakan pelayanan yang masif sehingga menimbulkan persepsi buruk dari masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah. Masih ada diskriminasi dalam praktik pelayanan publik bagi

kelompok rentan seperti penyandang disabilitas meski prinsip-prinsip atau asas pelayanan publik berlaku untuk semua masyarakat. Akses pelayanan publik yang diberikan pemerintah bagi penyandang disabilitas saat ini belum memberikan pelayanan sesuai dengan hak-hak kaum disabilitas. Hal ini terjadi bukan tanpa sebab, paradigma yang terus berkembang di masyarakat terhadap penyandang disabilitas seringkali dipersepsikan sebagai hukuman akibat perbuatan yang menyalahi norma masyarakat dan agama (*Ombudsman, 2020*).

Dengan demikian, jelas bahwa pelayanan oleh pemerintah harus berdasarkan asas keadilan yang berperikemanusiaan terhadap masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti penyandang difabel sebagai salah satu kelompok rentan dalam berbagai taraf usia seperti lanjut usia, wanita dan anak-anak agar pelayanan publik yang diberikan kepada seluruh elemen masyarakat dapat terwujud sesuai dengan tujuan. (*Kawanhukum, 2021*).

Dalam pelayanan publik yang berkualitas bagi mereka yang berkebutuhan khusus atau difabel merupakan salah satu tuntutan sebagai bentuk pemenuhan terhadap hak asasi manusia, di mana dalam hak asasi manusia disebut sebagai penjaminan akan keberlangsungan hidup yang aman bagi masyarakat oleh pemerintah. Difabel harus diperlakukan sama dan tidak boleh ada unsur diskriminatif. Undang-undang penyandang disabilitas merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah sebagai jaminan kepada masyarakat yang memiliki kelainan disabilitas. (*kompasiana.com, 2022*).

Salah satu langkah pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan bagi kaum disabilitas adalah dengan Inovasi Pelayanan “Administrasi Dukcapil Huruf *Braille* (Aduh Bra)” Bagi Penyandang Disabilitas. Inovasi Pelayanan “Administrasi Dukcapil Huruf *Braille* (Aduh Bra)” adalah bentuk inovasi dokumen kependudukan berhuruf braille ini sebagai bentuk terobosan akan perwujudan Kota Malang yang ramah disabilitas. Melalui inovasi ini warga Kota Malang yang berkebutuhan khusus terutama kaum disabilitas dapat membaca dan memahami dokumen kependudukannya secara mandiri. (*Repjogja.go.id, 2022*)

Melihat permasalahan diatas sebagai acuan maka peneliti hendak melakukan penelitian di bawah judul “**Inovasi Pelayanan Administrasi**

Dukcapil Huruf *Braille* (Aduh Bra)” Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang” sehingga peneliti dapat mengetahui lebih lanjut inovasi yang ada di Kota Malang ramah disabilitas Pemkot Kota Malang bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil membentuk inovasi bagi penyandang disabilitas khususnya penyandang netra dalam standar pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, belum ada kesamaan hak pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut yaitu:

1. Bagaimana penerapan Inovasi pelayanan “Aduh Bra” bagi penyandang disabilitas pada Dispendukcapil Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Inovasi pelayanan “Aduh Bra” bagi penyandang disabilitas pada Dispendukcapil Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan “Administrasi Kependudukan Huruf *Braille* (Aduh Bra)” bagi penyandang disabilitas pada Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada Dispendukcapil Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini memberikan sumbangsih terhadap penyandang disabilitas pada inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan alternative referensi sehingga dapat dilakukan pengembangana penelitian serupa serta dapat memberi motivasi, sasaran dan petunjuk dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Assidik, Yusuf. 2022. *Kota Malang Sediakan dokumen Kependudukan Huruf Braille*. [http:// repjokja.co.id/berita/r5kp4q399/ kota malang-sediakan-dokumen-kependudukan-huruf-braille](http://repjokja.co.id/berita/r5kp4q399/kota-malang-sediakan-dokumen-kependudukan-huruf-braille). Diakses pada tanggal 10 Oktober 2022.
- Brarata, Atep.2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Baihaqi, Mochammaad. 2022. *Pelayanan Publik yang Inklusif bagi difabel*. <https://www.kompasiana.com/mochammadfaiszb/62a185932098ab7f841d6022/pelayanan-publik-yang-inklusif-bagidifabel>. Diakses pada tanggal 10Oktober 2022.
- Dawud, J., Mursalim, dkk. 2019. *Strategi Perwujudan Kota Vandung Sebagai Kota Rumah Penyandang Disabilitas; Sebuah Prespektif Aksesibilitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara,2 5(2,141-159.
- Emzir.2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Rajagrafindo Perseda.
- Hilda, N.2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II*. Kebijakan dan Manajemen Publik, 2(1), 1-10.
- Hayati. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grapindo Persada.
- Luecke, Richard. 2003. *Managing creativity and Innovation*. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Mahsyar, Abdul. 2011 *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Prespektif administrasi Publik*. Volume No 2.
- Moleong, J Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy dkk. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nursanto, Bagas. 2022. *Poteret Hukum Diskriminasi terhadap Penyandang Disabilitas*.<https://kawanhukum.id/potret-hukum-diskriminasif> terhadappenyelenggara-disabilitas-di Indonesia/2/ Diakses pada tanggal 10 Oktober 2022.

- Parasuraman, A. dkk.1988. "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), pp. 12- 40.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Afabet.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana. 2014. *Kewirausahaan: Kiat dan Proses, Menuju Sukses*. Jakarta: Selamba Empat
- Septiandita. 2020. *Pelayanan Publik bagi Penyandang disabilitas*. <https://ombudsmen.go.id/artikel/r/artikel-pelayanan-publikbagi-penyandang-disabilitas>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2022.
- Tahir, M. M, & Harakan, A. 2017 . *Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Banteng*. *JURNAL MUQODDIMAH: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*. <https://doi.org/10.31604/jim.v2il.2018.13-22>.

Undang-Undang:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

