



<https://doi.org/10.56552/jisipol.v4i1.83>

Peningkatan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang Inklusif Melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

¹⁾Arief Rachmat Fauzi, ²⁾Syahrifan Patadjenu, ³⁾Ratih Utami,
⁴⁾Dodit Rachmadi Slamet

¹⁾Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

²⁾Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

³⁾STIA LAN Jakarta

⁴⁾Kementerian Kelautan dan Perikanan

Email: ar_fauzi@ymail.com

Abstract

The physical, intellectual, mental, and/or sensory limitations experienced should not be an obstacle for persons with disabilities to have the right to live and maintain a decent life. The South Tangerang City Government has proven its alignment with people with disabilities by enacting Regional Regulation Number 18 of 2019 concerning the Implementation of Disability Protection. In its implementation, there are problems in the implementation of facilities, especially facilities and infrastructure for persons with disabilities. This will have an impact on community satisfaction, especially people with disabilities in accessing public services at the Disdukcapil of South Tangerang City. Some findings in the field include that there are still no supporting facilities and infrastructure such as stairs, handrails for wheelchair users, special toilets, misused guide lanes, and no signage for special parking spaces for persons with disabilities. Alternative policies to improve population services and inclusive civil registration include revitalizing facilities and infrastructure, building additional facilities, structuring office areas, and efforts to get closer to people with disabilities in order to fulfill population services. Based on the results of the analysis, it is recommended to carry out an integrated arrangement of the office area. The recommendation was conveyed so that the principles of convenience, security, safety, comfort, health, and independence in going to and utilizing public facilities could be achieved. In addition, the arrangement of the area that is more integrated with other public facilities such as public transportation is expected to facilitate access for the community, especially people with disabilities in accessing services.

Keywords: *Disabilities, Disdukcapil Tangsel, Public service*

Abstrak

Keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik yang dialami, seharusnya tidak menjadi halangan bagi penyandang disabilitas untuk memiliki hak hidup dan mempertahankan kehidupan yang layak. Pemerintah Kota Tangerang Selatan membuktikan keberpihakannya terhadap kaum difabel dengan menetapkan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas. Dalam implementasinya, terdapat permasalahan dalam penerapan fasilitas khususnya sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas. Hal ini akan dapat berdampak pada kepuasan masyarakat khususnya penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. Beberapa temuan di lapangan diantaranya masih belum tersedia sarana dan prasarana pendukung seperti tangga, pegangan untuk pengguna kursi roda, toilet khusus, jalur pemandu (guiding block) yang disalahgunakan, dan belum tersedia rambu penanda tempat parkir khusus penyandang disabilitas. Alternatif kebijakan untuk meningkatkan layanan kependudukan dan catatan sipil yang inklusif, diantaranya revitalisasi sarana dan prasarana, membangun fasilitas tambahan, penataan kawasan kantor, dan upaya mendekatkan diri dengan masyarakat difabel dalam



rangka pemenuhan pelayanan kependudukan. Berdasarkan hasil analisa kemudian direkomendasikan untuk melakukan penataan kawasan kantor yang integratif. Rekomendasi tersebut disampaikan agar prinsip kemudahan, keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesehatan, serta kemandirian dalam menuju, dan memanfaatkan fasilitas umum dapat dicapai. Selain itu dengan penataan kawasan yang lebih terintegrasi dengan fasilitas publik lainnya seperti transportasi umum diharapkan mampu mempermudah akses bagi masyarakat khususnya penyandang disabilitas dalam mengakses layanan.

Kata Kunci: Penyandang disabilitas, Disdukcapil Tangsel, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

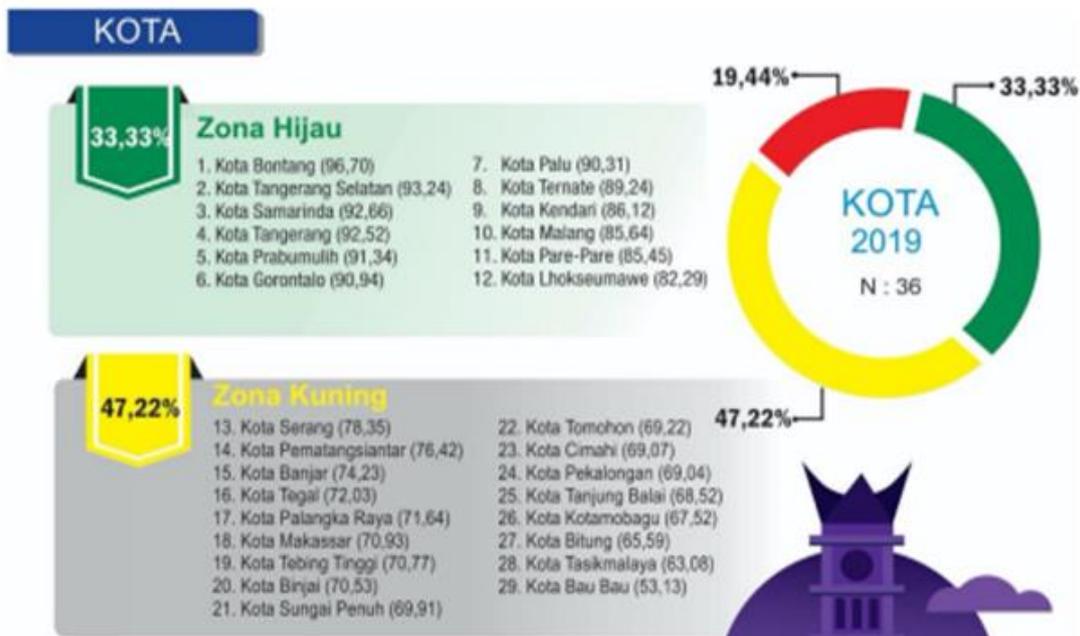
Menjadi cacat adalah bagian alami dari menjadi manusia. Hampir setiap orang dapat menjadi cacat pada suatu saat dalam hidup mereka, baik sementara atau permanen. Cacat mempengaruhi lebih dari 1 miliar orang, atau sekitar 15% dari populasi dunia, dan jumlahnya meningkat karena penuaan populasi dan kejadian penyakit tidak menular. Individu dengan kondisi kesehatan seperti cerebral palsy, cerebral palsy, down syndrome, dan depresi bergabung dengan faktor pribadi dan lingkungan seperti sikap yang tidak menguntungkan, transportasi yang tidak dapat diakses dan bangunan umum, dan kurangnya dukungan sosial dapat menjadi faktor yang menciptakan kecacatan. Keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik yang dialami, seharusnya tidak menjadi halangan bagi penyandang disabilitas untuk memiliki hak hidup dan mempertahankan kehidupan yang layak, sebagaimana dijamin oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 yang meratifikasi Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas) menunjukkan dukungan dan keseriusan pemerintah Indonesia dalam menghormati, melindungi dan mewujudkan hak-hak penyandang disabilitas, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan penyandang disabilitas.

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang disabilitas yang mempunyai kedudukan hukum dan memiliki hak asasi manusia yang sama sebagai Warga Negara Indonesia dan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari warga negara dan masyarakat Indonesia. Memang, mereka masih rentan terhadap berbagai praktik diskriminatif untuk hidup layak, termasuk layanan dasar. Diketahui sekitar 80% penyandang disabilitas di Indonesia pernah mengalami tindakan diskriminasi (Hanifa, 2015), di antaranya kecenderungan mengabaikan akses terhadap hak-hak pelayanan dasar seperti kurangnya pendidikan, kesehatan yang memadai, kesehatan dan pekerjaan, serta mobilitas dan diskriminasi di fasilitas umum karena hampir semua lembaga pelayanan publik tidak menyediakan akomodasi khusus

(aksesibilitas) bagi penyandang disabilitas. Masih ada aduan yang disampaikan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada tahun 2020.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan (Pemkot Tangsel), melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 dengan menetapkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas. Salah satu tujuannya guna memastikan pelaksanaan upaya penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk mengembangkan diri serta mendayagunakan seluruh kemampuan sesuai bakat dan minat yang dimilikinya. Penelitian ini akan fokus pada hak pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang harus dipenuhi Pemerintah Daerah. Dalam rangka terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, Pemkot Tangsel berkomitmen dalam pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, meliputi mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik, dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Penggunaan fasilitas umum bagi penyandang disabilitas dua diantaranya adalah bangunan gedung dan jalan. Pemenuhan hak fasilitas umum tersebut seyogyanya terimplementasi dengan baik pada unit-unit pelayanan pemerintah.

Salah satu unit layanan di Pemerintah Kota Tangerang Selatan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). OPD dengan layanan administrasi dan kependudukan dimana merupakan salah satu layanan dasar yang erat hubungannya dengan masyarakat. Terdapat 78 (tujuh puluh delapan) jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Tangsel pada umumnya adalah merupakan jenis pelayanan yang bersifat administrasi, dan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan data Ombudsman pada Laporan Hasil Penilaian Kepatuhan 2019, Pemerintah Kota Tangerang Selatan masuk dalam kategori zona hijau, atau dapat dikatakan memperoleh predikat kepatuhan pelayanan publik yang tinggi. Tetapi pada tahun 2021, terjadi perubahan yang signifikan terhadap hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik. Nilai kepatuhan Pemerintah Kota Tangerang Selatan turun menjadi 72,21 pada zona kuning atau nilai kepatuhannya sedang.



Gambar 1. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota Terhadap Standar Pelayanan Sesuai UU 25/2009

Sumber: Ombudsman RI

No.	Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi
49	Banjar	74.76	Zona Kuning
50	Pariaman	74.39	Zona Kuning
51	Manado	74.06	Zona Kuning
52	Probolinggo	72.99	Zona Kuning
53	Padang	72.94	Zona Kuning
54	Ternate	72.88	Zona Kuning
55	Banda Aceh	72.69	Zona Kuning
56	Palembang	72.54	Zona Kuning
57	Tangerang Selatan	72.21	Zona Kuning

Gambar 2. Nilai Kepatuhan Kota Tangerang Selatan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2021

Sumber: Ombudsman RI

Menurut temuan Ombudsman (2021), terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus diantaranya penyandanganya disabilitas. Berangkat dari temuan tersebut, observasi dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang

Selatan untuk melihat sejauh mana kondisi layanan khusus dilaksanakan, dan hasilnya:

- *Belum terdapat pengganti tangga bagi penyandang disabilitas untuk menuju ke transportasi umum. Pada umumnya, penyandang disabilitas menggunakan kendaraan pribadi yang sudah dimodifikasi;*
- *Akses bagi pengguna kursi roda menuju tempat pelayanan, sudah cukup memadai;*
- *Belum tersedia toilet khusus yang representatif dan akomodatif sebagaimana standar dalam pelaksanaan layanan khusus;*
- *Sudah terdapat jalur pemandu (guiding block) bergaris lurus dan tekstur bulat yang hanya tersedia di sekitar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, namun warna ubin yang seharusnya kuning, sudah pudar;*
- *Dalam implementasinya, guiding block digunakan untuk parkir mobil; dan*
- *Tidak terdapat rambu penanda tempat parkir khusus penyandang disabilitas.*

Dari temuan masalah tersebut, penelitian dilakukan guna mengetahui sejauh mana implementasi Perda Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

KAJIAN PUSTAKA

Dye (Thoha, 2008, h. 107) menjelaskan bahwa public policy adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan ataupun tidak dilakukan. Dalam hal ini, maka pusat perhatian dari public policy tidak hanya pada apa saja yang dilakukan oleh pemerintah, melainkan termasuk juga apa saja yang tidak dilakukan oleh pemerintah. Untuk memperkuat hal tersebut Subarsono (2010, h. 2) menjelaskan bahwa definisi kebijakan publik dari Dye mengandung makna bahwa:

- Kebijakan publik dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta; dan
- Kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah. Kebijakan pemerintah untuk tidak membuat program baru atau tetap pada status quo adalah sebuah kebijakan publik.

Winarno (2008, h.16) menyebutkan secara umum istilah “kebijakan” atau “policy” digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu lembaga pemerintahan) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu, pengertian kebijakan seperti ini dapat kita gunakan dan relatif memadai untuk pembicaraan-pembicaraan biasa, namun menjadi kurang memadai untuk pembicaraan yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan publik. Frederickson dan Hart (1985), mengemukakan

kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Kebijakan dapat didefinisikan sebagai serangkaian rencana program kegiatan tindakan keputusan sikap tindakan atau kelambanan pihak (pelaku) ketika subjek tahap pemecahan masalah terpenuhi. Formulasi kebijakan merupakan faktor penting bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya (Iskandar 2012). Tentang kebijakan publik, Wahab (2010) mendefinisikan bahwa:

- kebijakan publik adalah tindakan sadar menuju pencapaian tujuan daripada tindakan-tindakan acak dan tidak disengaja;
- kebijakan publik terutama terdiri dari tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan mempunyai pola tertentu yang mengarah pada pencapaian tujuan tertentu yang dicapai oleh pemerintah dan bukan merupakan keputusan yang otonom;
- kebijakan publik terkait dengan kegiatan dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang disengaja, disadari dan terukur dalam bidang tertentu; dan
- kebijakan publik bisa positif dalam arti sebagai pedoman tindakan pemerintah yang akan diambil dalam menanggapi masalah tertentu atau negatif dalam arti keputusan pejabat publik individu pemerintah tidak melakukan sesuatu.

Sebagaimana ditekankan Ramdhani & Ramdhani, M. (2017), sifat kebijakan publik harus dinyatakan dalam undang-undang dan peraturan yang bersifat memaksa. Dari sudut pandang ini dapat dikatakan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat yang dapat dicapai dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Kebijakan publik bersifat mengikat dan harus dihormati oleh seluruh anggota masyarakat tanpa terkecuali. Sebelum diumumkan dan diimplementasikan, kebijakan publik harus ditetapkan dan disetujui oleh otoritas organisasi yang berwenang.

Tujuan kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang dirancang untuk mencapai hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai anggota pemerintah. Kebijakan publik merupakan pilihan tindakan yang sah dan adil karena dilaksanakan oleh lembaga-lembaga dan badan pemerintah yang diakui secara sah memiliki legalitas dalam sistem pemerintahan. Kebijakan publik juga bersifat politis. Ada banyak aktor terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang

menghasilkan suatu kebijakan mulai dari tahapan perumusan masalah dan agenda setting, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan (Dunn, 2003). Di Indonesia, parlemen memainkan peran penting dalam pembuatan kebijakan melalui pembuatan dan modifikasi undang-undang, serta perumusan dan implementasi kebijakan anggaran, tetapi tidak bertindak sendiri. Berbagai pemangku kepentingan berkontribusi dalam pengambilan keputusan, termasuk pembangunan institusi, konsultan teknis, pengusaha, organisasi sektor sipil (CSO) dan akademisi (Blomkamp et al., 2018). Selanjutnya menurut Ramdhani & Ramdhani, M. (2017), pembuatan kebijakan publik didasarkan pada kebutuhan untuk mengatasi masalah yang muncul di publik. Kebijakan publik ditetapkan oleh para pihak pemangku kepentingan (stakeholder) terutama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pejabat publik harus menjadi filsuf moral dan aktivis moral, yang membutuhkan dua hal: pertama, pemahaman dan keyakinan pada cita-cita rezim, dan kedua, rasa niat baik yang meluas bagi warga negara Frederickson dan Hart (1985, h. 551).

Dari uraian berbagai pakar terkait kebijakan publik dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan apapun yang diambil oleh pemerintah apakah hal tersebut dalam bentuk tindakan maupun bukan. Selain itu kebijakan publik dibuat oleh pemerintah. Dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai aktor pengambil keputusan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik bagi seluruh elemen masyarakat. Langkah yang diambil oleh Pemerintah Tangerang Selatan dalam pemenuhan penyelenggaraan pelayanan publik atau tidak bagi masyarakat adalah bentuk dari kebijakan publik.

Implementasi dari suatu kebijakan dapat dipahami sebagai pelaksanaan dari suatu keputusan kebijakan, kemudian menerjemahkan keputusan tersebut menjadi tindakan-tindakan (Mazmanian dan Sabatier dalam Mugambwa, 2018, h. 212). Subarsono (2010, h. 87) menjelaskan bahwa dalam berbagai sistem politik, kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah dari hari ke hari yang membawa dampak pada warga negaranya. Implementasi melibatkan usaha dari pembuat kebijakan untuk mempengaruhi pegawai untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran. Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor. Sebaliknya, untuk kebijakan makro, melibatkan lebih dari satu badan yang berfungsi sebagai implementornya (Subarsono, 2010, h. 88).

MSN Approach

Adalah kenyataan bahwa suatu produk kebijakan yang akan diimplementasikan harus mengarah atau bersentuhan langsung dengan tiga aspek pemangku kepentingan kebijakan, yaitu: pemerintah (*Government*), sektor swasta (*Private Sector*) dan masyarakat sipil (*Civil Society*). Pemerintah dalam keberadaannya baik sebagai pengambil keputusan maupun pembuat kebijakan (aktor politik), dan pemerintah sebagai aparat pelaksana atau implementor menegakkan kebijakan. Sektor swasta sebagai pihak yang berkepentingan dengan produk kebijakan dengan tujuan untuk menjaga stabilitas kehidupan ekonomi dan sosial misalnya melalui penciptaan dan penyediaan lapangan kerja bagi pekerja di usia produksi dan dengan keterampilan tertentu, mereka harus memimpin dalam berpartisipasi dalam mendukung implementasi kebijakan yang mengedepankan manfaat bagi masyarakat.

Sementara itu, masyarakat sipil (universitas, surat kabar, LSM) pembuat kebijakan harus menyadari bahwa masyarakat sipil tidak hanya menjadi objek suatu kebijakan tetapi juga merupakan subjek dari suatu badan kebijakan. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam setiap tahapan kebijakan pembangunan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan tidak kalah pentingnya, partisipasi masyarakat untuk memperoleh hasil pembangunan yang benar-benar sesuai dengan kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam tahapan implementasi kebijakan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas guna meningkatkan layanan kependudukan dan catatan sipil yang inklusif di Kota Tangsel, perlu mensinergikan peran dan eksistensi dari tiga dimensi *policy of stakeholders* yang disebutkan sebelumnya, dimana dapat terwujud dan diaktualisasikan melalui pendekatan *mentality, systems, and networking* (atau disebut Model Implementasi Kebijakan melalui MSN-Approach).

Disabilitas

Merujuk *World Health Organization* (WHO), difabel atau disabilitas adalah istilah yang mencakup interferensi, pembatasan aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Interferensi atau gangguan adalah masalah dengan fungsi atau struktur tubuh. Lebih lanjut, keterbatasan aktivitas adalah kesulitan yang dimiliki individu dalam melakukan tugas atau tindakan, sedangkan pembatasan partisipasi adalah masalah yang dimiliki individu ketika berpartisipasi dalam situasi kehidupan. Oleh karena itu, disabilitas merupakan fenomena yang kompleks, yang mencerminkan keterkaitan antara ciri-ciri tubuh seseorang dan ciri-ciri masyarakat tempat mereka tinggal.

Penyandang disabilitas menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, diartikan sebagai 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 berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu, sedangkan disabilitas merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris disability (bentuk jamak: disabilities) yang berarti cacat atau ketidakmampuan.

Istilah difabel dan disabilitas memiliki arti yang sedikit berbeda. Difabel (kemampuan berbeda) didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki kemampuan untuk melakukan aktivitas yang berbeda dari rata-rata orang, dan tidak harus didefinisikan sebagai "cacat" (disabled). Sedangkan disabilitas diartikan sebagai seseorang yang tidak dapat beradaptasi dengan lingkungan sekitar sehingga menyebabkan disabilitas (Muharam, 2014). Penyelenggaraan pelayanan publik dianggap berhasil memuaskan dan memenuhi rasa keadilan penyandang disabilitas, jika mereka telah membuka ruang inklusi dan mengembangkannya. Penyandang disabilitas yang merupakan kelompok rentan seringkali terhambat dalam mengakses pelayanan publik, yang ditandai dengan tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai (A'yun, 2020, H. 52).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan dengan metode penelitian ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui secara mendalam bagaimana implementasi kebijakan terkait penyandang disabilitas di Kota Tangsel, yang dilaksanakan melalui Perda Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas. Dengan penelitian kualitatif dan diuraikan secara deskriptif sehingga mampu memberikan informasi yang lebih luas, sehingga dapat direkomendasikan kebijakan yang sekiranya tepat untuk menyelesaikan masalah yang sedang dicarikan solusi pemecahannya.

Lincoln dan Guba (Moleong, 2017, h. 8) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan, karena ontologi ilmiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan, yang tidak dapat dipahami apabila dipisahkan dari konteksnya. Sebagaimana Moleong (2017) mengklasifikasikan beberapa sumber data, diantaranya adalah:

1. Kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan dari orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama.
2. Sumber tertulis. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

3. Foto. Terdapat dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri (Bogdan dan Biklen, 1982).
4. Data statistik. Peneliti kualitatif sering juga menggunakan data statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan.

Sedangkan Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, lebih merujuk pada Sugiyono (2018, h. 105-127), yang menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada:

1. Observasi

Deskripsi kegiatan lapangan, perilaku, tindakan, diskusi, pertemuan antarpribadi, proses organisasi atau komunitas, atau komponen lain dari pengalaman manusia yang dapat diamati disebut sebagai pengamatan. Catatan lapangan memberikan penjelasan yang komprehensif dan menyeluruh tentang pengamatan, serta konteks dimana pengamatan dilakukan (Patton, 2002). Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

2. Wawancara/interview

Pertanyaan terbuka dan investigasi untuk memperoleh tanggapan mendalam mengenai pengalaman orang, persepsi, pandangan, perasaan, dan pengetahuan selama wawancara. Data terdiri dari kutipan kata demi kata dengan konteks yang cukup untuk dipahami (Patton, 2002). Wawancara dilakukan kepada narasumber yang mengetahui perencanaan dan pelaksanaan layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Tangerang Selatan, yakni pejabat atau pelaksana teknis. Di sisi lain, data perlu diperoleh dengan melakukan wawancara kepada komunitas atau masyarakat penyandang disabilitas, untuk mengetahui persepsi mereka sebagai target sasaran kebijakan. Key informan dalam penelitian ini meliputi: Kepala Disdukcapil Kota Tangsel, Sekretaris Disdukcapil Kota Tangsel, Kabid Layanan Disdukcapil, Kasubbag Umum Disdukcapil, Staf pelaksana Disdukcapil, Anggota DPRD Kota Tangsel, Kapolres Tangerang Selatan, Komunitas Disabilitas (Pertuni).

3. Dokumentasi

Materi tertulis dan dokumen lainnya termasuk catatan dan kinerja, publikasi dan laporan resmi, buku harian pribadi, surat, karya seni, foto, dan kenang-kenangan, serta tanggapan tertulis terhadap kuesioner

terbuka. Data terdiri dari ekstrak dokumen yang telah dikumpulkan dengan cara tetap mempertahankan konteks (Patton, 2002). Pada saat melakukan observasi, peneliti akan mendokumentasikan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, dokumen laporan, publikasi resmi dan pemberitaan dari media bereputasi juga akan dijadikan sumber data pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Inklusif Bagi Penyandang Disabilitas

Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas mengatur bahwa hak pelayanan bagi untuk penyandang disabilitas meliputi:

- Memeroleh akomodasi yang layak secara optimal, wajar, dan bermartabat tanpa diskriminasi;
- Memeroleh pendampingan dan penerjemahan; dan
- Penyediaan fasilitas yang mudah diakses tanpa tambahan biaya.

Tabel 1. Data Penyandang Disabilitas di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017

No	Kecamatan	Laki	Perempuan	Jumlah
1	Serpong	42	32	74
2	Serpong utara	28	10	38
3	Pondok Aren	25	11	36
4	Ciputat Timur	39	23	62
5	Pamulang	10	2	12
6	Ciputat	30	11	41
7	Setu	28	15	43
	Jumlah	202	104	306

Berdasarkan data Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan tahun 2017 sebagaimana Tabel 1 di atas, komposisi penyandang disabilitas paling banyak berada di kecamatan Serpong sebanyak 74 orang, dan kecamatan Ciputat Timur sebanyak 62 orang. Jika dibandingkan dengan total jumlah penduduk Kota Tangerang Selatan pada 2017 sebanyak 1.644.899 jiwa (BPS, 2020), jumlah penyandang disabilitas yang tercatat sebanyak 306 relatif sangat kecil, yakni tidak sampai 1% tepatnya hanya 0,02%. Namun hal tersebut tidak menggugurkan kewajiban pemerintah daerah untuk menyediakan layanan yang inklusif bagi semua masyarakat. Berapapun jumlah

penyandang disabilitas, mereka mempunyai hak yang sama dengan masyarakat lainnya dalam menggunakan fasilitas umum.

Penggunaan fasilitas umum harus memenuhi prinsip kemudahan, keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesehatan, dan kemandirian dalam menuju, mencapai, dan memanfaatkan fasilitas umum. Sebagaimana hasil pengamatan di lapangan, bahwa beberapa catatan yang menjadi perhatian terkait sarana publik dan transportasi umum dalam mendukung pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kota Tangerang Selatan, diantaranya:

1. Belum tersedia alat bantu naik turun dari dan ke sarana transportasi umum;
2. Pintu atau akses di tempat pelayanan yang masih manual, dinilai sulit untuk diakses penyandang disabilitas. Dampaknya pengelola Disdukcapil selalu membuka pintu menuju tempat pelayanan Disdukcapil;
3. Sumber informasi berupa audio/ visual hanya digunakan untuk panggilan antrian. Penyandang disabilitas mendapatkan prioritas tidak dengan antrian (langsung dilayani);
4. Belum tersedia sarana berupa tombol/papan braille bagi penyandang tunanetra.

Peraturan perundang-undangan sudah mulai terbuka terhadap penyandang disabilitas, namun pada implementasi di lapangan mereka seringkali kesulitan dan lemah dalam mengakses pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik harus mulai melakukan advokasi serta mendorong inovasi dan praktik baik terkait pelayanan publik ramah disabilitas di beberapa daerah (A'yun, 2020. H. 52). Pemerintah Daerah perlu melakukan perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi tentang pelaksanaan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas. Untuk mencapai efektivitas, pelaksanaan kebijakan terkait penyandang disabilitas perlu dirumuskan dalam suatu perencanaan integratif, holistik dan dilaksanakan berdasarkan hasil penilaian kebutuhan penyandang disabilitas sebagai sasaran utama kebijakan.

Dalam implementasinya, setiap Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi di bidang Pelayanan Publik berkewajiban melaksanakan penilaian kebutuhan penyandang disabilitas. Ini menjadi penting dalam tahapan perencanaan, karena fasilitas umum pendukung layanan khusus harus memenuhi syarat aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Hal ini juga telah diatur dalam Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan bahwa pelaksanaan pelayanan publik disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Selain aspek perencanaan, sumberdaya anggaran juga menentukan keberhasilan implementasi kebijakan perlindungan penyandang disabilitas. Pembiayaan penyelenggaraan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu, Organisasi Perangkat Daerah terkait perlu mengalokasikan anggaran untuk kegiatan dalam rangka perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas. Pejabat dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan menyatakan bahwa,

“...pada tahun 2020 dan 2021 tidak terdapat alokasi anggaran khusus untuk mengakomodir program terkait penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan APBD pada periode tersebut fokus pada upaya penanganan pandemi, sektor kesehatan menjadi prioritas, dan perlindungan ekonomi masyarakat melalui jaring pengaman sosial.”

Berdasarkan informasi tersebut menunjukkan bahwa anggaran untuk kelompok disabilitas dialokasikan untuk upaya penanganan pandemi. Hal ini berdampak pada tidak dipenuhinya sarana dan prasarana bagi kelompok disabilitas. Seiring dengan pemulihan ekonomi nasional dan membaiknya kondisi pandemi Covid-19 di Indonesia khususnya di Kota Tangerang Selatan, perencanaan dan penganggaran ke depan dapat kembali diarahkan untuk mendukung program dan kegiatan terkait penyandang disabilitas. Hal ini membutuhkan komitmen bersama dari Pemerintah Daerah.

Informasi lain yang didapatkan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa hingga saat ini tidak memiliki catatan pengguna fasilitas penyandang disabilitas, maupun SOP dalam pelayanan bagi kelompok disabilitas. Dengan adanya catatan maupun SOP dalam pelayanan publik khususnya bagi kelompok disabilitas dapat mempermudah dalam memberikan layanan. Beberapa tindakan yang memihak kelompok disabilitas ditunjukkan dengan adanya 2 (dua) tongkat dan 2 (dua) kursi roda yang selalu ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi selama pandemi ditunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah dengan pelayanan kirim dan antar dokumen kepada penyandang disabilitas yang menggunakan ojek online.

Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas di Kota Tangerang Selatan Berdasarkan Model *MSN-Approach*

Kadji (2008) menegaskan bahwa sebuah kebijakan publik akan menjadi aktual dan terarah dalam implementasinya. Peneliti menggunakan pendekatan model *MSN Approach* (*Mentality, Systems, dan Networking*) atau pendekatan mental, sistem, dan

jejaring kerjasama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat untuk melihat implementasi dari kebijakan penyelenggaraan perlindungan disabilitas di Kota Tangerang Selatan. Dalam implementasi kebijakan, partisipasi masyarakat pada setiap tahapan pembangunan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan menjadi penting. Partisipasi masyarakat untuk memperoleh hasil pembangunan yang benar-benar sesuai dengan kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam tahapan implementasi kebijakan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas guna meningkatkan layanan kependudukan dan catatan sipil yang inklusif di Kota Tangsel, perlu mensinergikan peran dan eksistensi dari tiga dimensi *policy of stakeholders*, yakni pemerintah, sektor swasta, dan komunitas masyarakat sipil.

1) *Mentality*

Mentality dalam pembahasan penelitian ini menjelaskan bagaimana sikap dan mental para aktor kebijakan dalam proses implementasi kebijakan dibidang penyelenggaraan perlindungan disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan Lady M P Butar Butar, Anggota DPRD Tangerang Selatan yang juga merupakan Ketua Badan Pembentukan Peraturan Daerah DPRD Kota Tangsel, pada 23 Mei 2022, terkait pembentukan kebijakan perlindungan disabilitas adalah:

"...Perda penyandang disabilitas itu, sangat penting karena hak-hak kaum difabel seharusnya sama dengan warga masyarakat lainnya. Penyandang disabilitas tidak hanya sekedar memiliki hak untuk hidup. Namun mereka membutuhkan hak kesamaan dengan warga yang lain, termasuk kebutuhan akan fasilitas yang harus disediakan Pemerintah diantaranya fasilitas publik."

Sikap pemerintah dalam hal ini pengambil keputusan, pembuat kebijakan, dan pelaksana kebijakan dalam hal ini pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan, akan menentukan keberhasilan implementasi Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas. Sebagaimana wawancara dengan Diana Ermayanti, Kepala Seksi Pendataan Penduduk, pada 20 Mei 2022, bahwa:

"...Pemerintah daerah, pak Walikota sangat concern dengan isu penyandang disabilitas. Jaminan pelaksanaan layanan adminduk bagi penyandang disabilitas merupakan tekad bersama agar jangan sampai pemerintah salah menangani atau memperlakukan mereka yang memiliki kebutuhan khusus."

Aspek mentalitas dalam pelaksanaan kebijakan seharusnya menyentuh dan mampu merubah perilaku dari pembuat dan implementor kebijakan. Apabila melihat kondisi di lapangan khususnya terkait dengan layanan disabilitas kurang dijadikan

perhatian, hal ini dapat dilihat dari fungsi guiding block trotoar yang digunakan untuk pemandu jalan khususnya bagi tunanetra digunakan sebagai parkir kendaraan bermotor (mobil). Ini masih menjadi tantangan dan pekerjaan besar pemerintah daerah karena merubah mental atau karakter masyarakat bukan hal yang mudah dan membutuhkan waktu. Dalam wawancara pada 21 Mei 2022 dengan Ketua Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni) Kota Tangsel, Slamet Suprihatin mengatakan:

"...banyak permasalahan yang selama ini dihadapi para disabilitas yang ada di Tangsel. Status dan hak yang disandang para disabilitas, kerap dipandang masyarakat sebagai kaum minoritas. Sehingga, semakin membuat penyandang disabilitas yang ada merasa terisolir."

2) System

Pendekatan yang kedua adalah system yang dipandang merupakan salah satu pendekatan logis dan analitis terhadap berbagai bidang hal ini dapat dilihat dari sistem regulasi. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik dan adil bagi penyandang disabilitas, telah ditetapkan kebijakan berupa Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas. Wawancara dengan Dedi Budiawan, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan pada 20 Mei 2022:

"...Sebagaimana arahan Penjabat Gubernur Banten pada saat mencanangkan Gerakan Bersama Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas guna Membangun Masyarakat Inklusif di Provinsi Banten, Pemerintah Kabupaten/Kota secara bersama harus melakukan percepatan pelayanan adminduk bagi penyandang disabilitas untuk membangun masyarakat Banten yang inklusif.."

Untuk menjamin mutu dan jenis pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dapat diperoleh dan menjadi hak masyarakat secara minimal, keberadaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjadi ketentuan yang harus dipenuhi. Wawancara dengan Ucok A.H. Siagian, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan pada 20 Mei 2022:

"...SPM ini menjadi acuan penilaian atas kualitas pelayanan dan merupakan komitmen Pemerintah Kota Tangsel kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik berkualitas. Kami sudah memiliki Standar Pelayanan yang juga dapat diakses di website. Jadi, dengan adanya SPM, standar pelayanan yang didapatkan masyarakat, sama, tidak dibeda-bedakan"

Kejelasan standar layanan dan sistem pendukung yang baik dalam implementasi perlindungan penyandang disabilitas, menghasilkan output layanan

yang berkualitas baik. Selamat Suprihatin selaku Ketua Pertuni Kota Tangerang Selatan dalam wawancara pada 21 Mei 2022, menyatakan:

"...Sudah baik layanan di Disdukcapil Tangsel, misalnya jika ingin mengurus KTP atau KK, kami tidak harus antri. Bisa langsung dilayani oleh petugasnya, dan didampingi sampai semua urusan selesai"

3) *Networking*

Pendekatan ketiga adalah *networking*, paling tidak pendekatan jejaring dapat dilihat dari kemitraan yang dapat dideskripsikan dalam bentuk kerjasama. Selama ini kerjasama dalam kesetaraan antar pemerintah, maupun antara pemerintah dengan kelompok masyarakat disabilitas dalam rangka menghasilkan layanan yang ramah bagi penyandang disabilitas belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa akses layanan yang diperuntukkan bagi masyarakat difabel tidak digunakan dengan baik. Misalnya trotoar, toilet khusus, maupun tempat parkir. Berdasarkan wawancara dengan key informan Lady M P Butar Butar, Anggota DPRD Tangerang Selatan pada 23 Mei 2022, terkait jejaring dalam kebijakan perlindungan disabilitas adalah:

"...Infrastruktur di jalan harus difasilitasi sesuai kebutuhan warga difabel, di taman atau ruang terbuka hijau ada sarana dan prasarana penunjang, angkutan umum bisa mengangkut mereka tanpa kesulitan. Ini sebenarnya yang dibutuhkan teman-teman penyandang disabilitas agar para kaum disabilitas dapat hidup secara normal dan layak, tidak diskriminatif."

Kolaborasi dalam hal penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas juga didukung oleh Kepolisian Republik Indonesia, dalam hal ini Polres Tangerang Selatan dengan memulihkan sarana dan prasarana pelayanan kepolisian (SPK) bagi penyandang kebutuhan khusus dan disabilitas. Revitalisasi sarana prasarana telah dilakukan di beberapa satuan Polsek di wilayah hukum Tangerang Selatan. Kapolres Tangerang Selatan, AKBP Sharly Solly dalam wawancara 23 Mei 2022, menegaskan:

"...Polres Tangsel telah melakukan revitalisasi sarana bagi saudara-saudara kita yang difabel untuk dapat lebih terakses dalam mendapatkan pelayanan dari kepolisian. Ini dilakukan di seluruh polsek di wilayah kami Tangsel, jadi sudah tersedia akses khusus bagi kalangan disabilitas. Keberadaan fasilitas tersebut memudahkan dan membantu mereka yang difabel untuk mendapat haknya, sama dengan masyarakat lain dalam menerima pelayanan dari kepolisian."

Alternatif Kebijakan

Beberapa alternatif kebijakan yang dapat diambil dalam rangka mengoptimalkan fasilitas bagi penyandang disabilitas guna meningkatkan layanan

kependudukan dan catatan sipil yang inklusif di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, diantaranya adalah:

1. Revitalisasi sarana dan prasarana.

Alternatif kebijakan ini sifatnya jangka pendek yang diambil Pemerintah sehingga fasilitas dapat berfungsi seperti semula dan digunakan kembali sebagaimana mestinya oleh penyandang disabilitas. Revitalisasi adalah cara yang dilakukan untuk menghidupkan atau menggiatkan kembali sarana yang sudah ada. Dengan revitalisasi, kualitas sarana eksisting dapat ditingkatkan dan dimanfaatkan dengan lebih baik. Dari sisi biaya yang dibutuhkan relatif kecil sehingga perencanaan dan penganggaran dapat dilakukan pada APBD Perubahan Disdukcapil. Namun dalam hal efektifitas, revitalisasi sarana belum cukup menyelesaikan masalah karena masih terdapat fasilitas lainnya yang dibutuhkan dan belum tersedia.

2. Membangun fasilitas tambahan.

Beberapa hal yang dapat dilakukan meliputi: pertama, melakukan penambahan fasilitas alat bantu naik turun dari dan ke sarana transportasi; kedua, penggunaan pintu otomatis (buka-tutup) untuk mempermudah penyandang disabilitas menuju kantor pelayanan Disdukcapil dan menjaga kenyamanan ruangan dengan pendingin suhu; ketiga, menyediakan tombol/papan braille bagi penyandang tunanetra; dan keempat melakukan penambahan guiding block mulai dari gerbang masuk kantor hingga ke tempat pelayanan. Jika kebutuhan anggaran tidak dapat diakomodir pada APBD tahun berjalan, dapat dialokasikan tahun anggaran berikutnya.

3. Penataan kawasan kantor Disdukcapil.

Beberapa hal yang dapat dilakukan meliputi: menyiapkan dokumen perencanaan kawasan; membangun halte yang terkoneksi dengan angkutan umum; melakukan penataan jalur pejalan kaki dan tempat parkir; penambahan rambu agar tempat parkir khusus hanya digunakan untuk disabilitas; dan penyediaan aksesibilitas non fisik meliputi kemudahan dalam hal pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

4. Mendekatkan diri dengan masyarakat disabilitas dalam rangka pemenuhan pelayanan kependudukan (jempit bola).

Diskriminasi yang masih dialami oleh penyandang disabilitas dapat menyebabkan mereka enggan untuk mendatangi pusat layanan publik termasuk dalam hal administrasi kependudukan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah adalah dengan mendekatkan pelayanan langsung kepada target sasaran prioritas penyandang disabilitas.

PENUTUP

Dalam implementasinya Pemerintah Kota Tangerang Selatan sudah memiliki keberpihakan kepada kelompok minoritas dalam hal ini adalah kelompok disabilitas. Keberpihakan tersebut ditunjukkan dengan adanya Perda No. 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas, walaupun dalam implementasinya masih terdapat kendala, apabila merujuk pada pendekatan MSN diperoleh bahwa pada aspek mentality bahwa kebijakan belum dijadikan perhatian, hal ini dapat dilihat dari fungsi guiding block trotoar yang digunakan untuk pemandu jalan khususnya bagi tunanetra digunakan sebagai parkir kendaraan bermotor (mobil). Pendekatan system, bahwa dalam penerapannya belum terdapat aturan yang menjelaskan secara rinci atau menguraikan teknis dari aturan tersebut khususnya kepada Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan pada pendekatan networking, belum optimalnya komunikasi antara pemerintah dengan pengguna (kelompok disabilitas), dapat dilihat dari beberapa akses layanan yang diperuntukkan bagi masyarakat difabel tidak digunakan dengan baik, misalnya trotoar, toilet khusus, maupun tempat parkir. Berdasarkan hal tersebut kemudian didapati empat alternatif kebijakan, meliputi revitalisasi sarana dan prasarana, membangun fasilitas tambahan, penataan kawasan kantor Disdukcapil, dan yang terakhir adalah mendekati diri dengan masyarakat disabilitas dalam rangka pemenuhan pelayanan kependudukan (jemput bola).

Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan uraian permasalahan dan alternatif kebijakan yang telah dijelaskan sebelumnya, dilakukan pembobotan menggunakan teknik grid analysis dengan kriteria:

1. Efektivitas, kriteria dengan bobot 25% ini melihat apakah alternatif kebijakan dapat mencapai hasil yang diharapkan atau tujuan dari tindakan korektif pemerintah dapat tercapai.
2. Efisiensi, apakah biaya dan waktu yang diperlukan dapat menghasilkan tingkat efektivitas (ketercapaian) yang diharapkan. Bobot kriteria ini 20%.
3. Kecukupan, bagaimana tingkat pemecahan masalah dari alternatif kebijakan, apakah sudah cukup atau membutuhkan dukungan maupun kebijakan lain. Bobot pada kriteria penilaian ini 25%
4. Keberterimaan. Menjadi penting apakah alternatif kebijakan dapat diterima oleh aktor kebijakan dan pembuat keputusan. Dukungan kelompok sasaran dalam hal ini penyandang disabilitas juga menjadi pertimbangan, sehingga bobot kriteria ini paling besar dibandingkan kriteria lainnya yakni 30%.

Berdasarkan hasil *grid analysis* dari empat alternatif kebijakan, guna mengoptimalkan fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam rangka meningkatkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil, direkomendasikan untuk melakukan penataan kawasan kantor Disdukcapil. Agar prinsip kemudahan, keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesehatan, serta kemandirian dalam menuju, dan memanfaatkan fasilitas umum dapat dicapai, dibutuhkan penataan kawasan yang lebih terintegrasi dengan fasilitas publik lainnya seperti transportasi umum. Penataan kawasan dilakukan berdasarkan hasil penilaian kebutuhan penyandang disabilitas.

Sebagai langkah awal, direkomendasikan agar Disdukcapil Kota Tangsel menyusun DED (Detail Engineering and Design) penataan kawasan sebelum membangun infrastruktur. Hal tersebut untuk menghindari sarana dan prasarana yang tidak tertata dengan baik sesuai fungsinya, sebagaimana yang terjadi saat ini. Penataan kawasan yang integratif, sangat dibutuhkan. Sebab, seperti contoh kantor PTSP yang berada dekat Disdukcapil, dibangun tanpa perencanaan lahan parkir, mengakibatkan pengunjung PTSP memarkir kendaraan bukan pada tempatnya, bahkan menggunakan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang ada di Disdukcapil. Penataan kawasan integratif sejalan dengan Visi Pemerintah Kota Tangsel yakni “Terwujudnya Tangsel Unggul Menuju Kota Lestari, Saling Terkoneksi, Efektif, dan Efisien”. Visi tersebut salah satunya dapat dicapai melalui misi kedua “Pembangunan Infrastruktur yang Saling Terkoneksi”.

Untuk mencapai keberhasilan mengoptimalkan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang tujuannya meningkatkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil, langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan, sebagai berikut:

1. Membangun koordinasi intensif dan berkala antar stakeholder yang saling mendukung terkait penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Stakeholder tersebut meliputi: Walikota Tangerang Selatan, sebagai kepala daerah yang memiliki kekuasaan perencanaan dan pelaksanaan penganggaran; Anggota DPRD dalam hal ini Badan Anggaran DPRD yang dapat mengawal usulan dan pembahasan anggaran; Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Tangerang Selatan yang menyelenggarakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai perangkat daerah teknis yang menyelenggarakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil; Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, terkait pembangunan infrastruktur fisik yang dilaksanakan dengan standar bangunan gedung ramah penyandang disabilitas; dan Komunitas disabilitas di Tangerang Selatan.

2. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, bahwa masyarakat harus memahami dan mengetahui pentingnya sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas. Seringkali fasilitas umum yang sudah dibangun oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan hak-hak disabilitas malah disalahgunakan, misalnya trotoar dengan guiding block dijadikan tempat untuk berdagang, dll.
3. Mendorong partisipasi pihak swasta. Mengingat keterbatasan sumberdaya anggaran pembangunan yang juga dihadapi Pemerintah Kota Tangsel, keterlibatan pihak swasta juga sangat dibutuhkan, misalnya dalam bentuk dukungan dana Corporate Social Responsibility (CSR) yang digunakan untuk penyediaan sarana dan prasarana publik. Jika dibutuhkan, Pemerintah Daerah perlu mengeluarkan edaran atau kebijakan mengikat lainnya yang mewajibkan kontribusi pihak swasta dalam membangun/ menyediakan fasilitas dan pemenuhan hak penyandang disabilitas.
4. Dukungan dari pemerintah pusat dalam rangka terselenggaranya pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas, misal terkait pendidikan dan pelatihan untuk petugas yang memberikan pendampingan bagi penyandang disabilitas, sosialisasi penggunaan aplikasi pengaduan SP4N-Lapor! sehingga masyarakat tetap dapat menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik khususnya terkait penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.
5. Menyusun kebijakan atau aturan teknis operasional yang mengatur tentang kewajiban dan menjadi pedoman standar penyediaan sarana, prasarana, fasilitas, serta SOP bagi organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas.

Sebagai strategi evaluasi implementasi kebijakan terkait pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan diharapkan dapat melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melibatkan komunitas, organisasi non pemerintah, dan lembaga swadaya masyarakat yang peduli terhadap isu disabilitas dalam forum komunikasi secara berkala. Wadah ini dapat dijadikan sebagai sarana monitoring dan evaluasi implementasi Perda Nomor 18 Tahun 2019. Hingga saat ini setidaknya terdapat 6 (enam) organisasi penyandang disabilitas yang diakomodir oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, diantaranya adalah National Paralympic Committee (NPC), Daksa kreatif, Disable Motorcycle Indonesia (DMI), Persatuan Tunanetra Indonesia, Ikatan Tunanetra Muslim

Indonesia, dan Federasi Kesejahteraan Penyandang Cacat Tubuh Indonesia (FKPCTI);

2. Mengidentifikasi aspek regulasi pendukung yakni kebijakan maupun produk hukum yang mengatur pelaksanaan pelayanan publik, upaya dalam mencapai pelayanan publik yang berkeadilan tanpa diskriminasi, dan mudah diakses bagi seluruh elemen masyarakat;
3. Secara berkala melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Pemkot Tangsel. Hasil survey akan menjadi masukan yang baik dalam melakukan upaya perbaikan layanan;
4. Kolaborasi antar instansi pemerintah (Sekretariat Daerah, Bappeda, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan Dinas Sosial) untuk meningkatkan koordinasi dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang inklusif;
5. Melakukan monitoring dan evaluasi atas ketersediaan sarana dan prasarana di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan; dan
6. Mengidentifikasi fasilitas sarana dan prasarana sesuai kebutuhan penyandang disabilitas yang dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

Antaraneews.com. (2 Desember 2021). Angkie sebut negara belum sepenuhnya ramah penyandang disabilitas. Dapat diakses pada <https://www.antaraneews.com/berita/2561125/angkie-sebut-negara-belum-sepenuhnya-ramah-penyandang-disabilitas>

A'yun, Qurrota. (2020). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Surabaya: Nizami Learning Center. Dosen Hukum dan HAM di Balikpapan, Konvensi Tentang Hak-Hak Kerjasama PUSHAM UII dengan Norwegian Centre for Human rights Empowerment, University of California Press Barkeley and Los Angeles, California.

Byrnes, A. (2007). Disabilities, From Exclusion to Equality: Realizing the Rights of Persons With disabilities. United Nations, Geneve.

Fauziyah, Dinda Farah. (2018). Perlindungan Hukum Anak Disabilitas di Tangerang Selatan. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Frederickson, George H. & David K. Hart. (1985). *The Public Service and the Patriotism of Benevolence*. *Public Administration Review*, September - October.
- Iskandar, J. (2012). *Kapita selekta teori administrasi negara*. Bandung: Puspaga.
- James I. Charlton, (1998). *Nothing About Us Without US, Disability Oppresions and Empowerment*. University of California Press Barkeley and Los Angeles, California.
- Kadji, Yulianto. (2008). *Model MSN Approach Dalam Implementasi Kebijakan Publik*. Dapat diakses pada <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/2600/Yulianto-Kadji-HKI-Model-MSN-Approach-Dalam-Implementasi-Kebijakan-Publik.pdf>
- Kemenko PMK. (10 Maret 2021). *Pemerintah Berkomitmen Lindungi dan Penuhi Hak Penyandang Disabilitas*. Dapat diakses pada <https://www.kemenkopmk.go.id/pemerintah-berkomitmen-lindungi-dan-penuhi-hak-penyandang-disabilitas>
- Liputan6.com. (03 Desember 2019). *Akses dan Fasilitas Umum Ramah Penyandang Disabilitas*. Dapat diakses pada <https://www.liputan6.com/news/read/4124600/akses-dan-fasilitas-umum-ramah-penyandang-disabilitas>
- Liputan6.com. (19 Juli 2021). *Ketahui 4 Fasilitas Publik untuk Penyandang Disabilitas*. Dapat diakses pada <https://www.liputan6.com/disabilitas/read/4610323/ketahui-4-fasilitas-publik-untuk-penyandang-disabilitas>
- Rizqia, Alda Nurhaliza dan Purnaweni, Hartuti. (Juli 2021). *Pemberdayaan Penyandang Disabilitas di Kota Tangerang Selatan*. *Journal of Public Policy and Management Review* Vol 10, No 3. Dapat diakses pada <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/issue/view/1580>
- Suhendra, Adi. (2017). *Strategi Pemerintah Kota Banda Aceh dan Kota Surakarta Dalam Mewujudkan Kota Ramah Disabilitas*. *Matra Pembaruan* Vol 1 No. 3 (2017). Dapat diakses pada <https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/414/268>
- Viva.co.id. (21 Desember 2020). *Meski Punya Skill, Penyandang Disabilitas Masih Dapat Diskriminasi*. Dapat diakses pada [---

79 | Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | Volume 4 | Nomor 1 | Agustus 2022 | \(Hal. 58-80\)](https://www.viva.co.id/gaya-</p></div><div data-bbox=)

hidup/inspirasi-unik/1333222-meski-punya-skill-penyandang-disabilitas-masih-dapat-diskriminasi?page=2&utm_medium=page-2

Wahab, S. A. (2010). Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Rineka Cipta.

Winarno, B (2008). Kebijakan publik: teori & proses (Edisi Revisi). Yogyakarta: MedPress.