



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KEBUMEN

IMPLEMENTATION OF THE POLICY ON FULFILLING THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN KEBUMEN REGENCY

Ulum Rahmahgiani¹, Kurnia Nur Fitriana²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 26-04-24

Diperbaiki 26-04-24

Disetujui 27-04-24

Kata Kunci:

Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui hasil implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen serta mengidentifikasi hambatan implementasi kebijakan. Urgensi penelitian ini untuk mengetahui keberhasilan implementasi kebijakan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 dilihat dari indikator standar dan sasaran, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, disposisi, komunikasi antar pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen telah mampu mengakomodasi karakteristik pelayanan publik inklusif dan mencapai tujuan kebijakan sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020. Dilihat dari sudah terdapat realisasi kebijakan sesuai dengan standar dan sasaran kebijakan; terdapat SDM berupa petugas khusus dan penerjemah, alokasi anggaran khusus pelayanan disabilitas, serta aksesibilitas sarana prasarana khusus disabilitas; adanya SOP khusus pelayanan adminiduk bagi disabilitas; pemahaman pegawai mengenai sasaran dan standar kebijakan; adanya sosialisasi dan koordinasi antar stakeholder; serta adanya dukungan eksternal. Akan tetapi masih terdapat hambatan dalam proses sosialisasi dan koordinasi yang menyebabkan kebijakan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

ABSTRACT

This study aims to determine the result of the implementation of policies to fulfill the rights of persons with disabilities in population administration services in Kebumen Regency and identify obstacles to policy implementation. The urgency of this research is to determine the success of policy implementation based on Kebumen Regency Regional Regulation Number 9 of 2020 seen from indicators of standards and objectives, resources, characteristics of implementing organizations, disposition, communication between implementers, and social, economic, and political conditions. The research method uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The results showed that the implementation of policies to fulfill the rights of persons with disabilities in population administration services in Kebumen Regency has been able to accommodate the characteristics of inclusive public services and achieve policy objectives according to Kebumen Regency Regional Regulation Number 9 of 2020. Judging from the fact that there has been policy realization in accordance with policy standards and objectives; there are human resources in the form of special officers and translators, special budget allocations for disability services, and accessibility of special infrastructure for disabilities; the existence of special SOPs for administrative services for disabilities; employee understanding of policy objectives and standards; socialization and coordination between stakeholders; and external support. However, there are still obstacles in the socialization and coordination process.

Keywords:

Policy Implementation, Population Administration Services, Fulfillment of the Rights of Persons with Disabilities

1. Pendahuluan

Sebagaimana warga negara pada umumnya, penyandang disabilitas berhak memperoleh hak atas kesejahteraan dan kesetaraan. Hak tersebut memberikan implikasi berupa kewajiban pada negara dan pemerintah untuk dapat memenuhinya[1]. Dalam rangka menjamin dan melindungi penyandang disabilitas dalam memperoleh hak-haknya, pemerintah telah merumuskan dan mengeluarkan berbagai peraturan baik yang secara khusus mengatur mengenai hak-hak penyandang disabilitas maupun peraturan perundang-undangan lain yang tidak mengatur secara khusus namun dalam satu bagiannya mengatur perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas. Keberpihakan negara dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 hadir sebagai angin segar bagi penyandang disabilitas yang seringkali mengalami kerentanan dalam memperoleh pelayanan publik yang layak dan aksesibel. Dengan berlakunya undang-undang tersebut, maka memberikan gambaran bahwa penyandang disabilitas berhak atas kemudahan dan perlakuan khusus dalam rangka memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan [2].

Kabupaten Kebumen merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah penyandang disabilitas terbanyak ke tujuh di Jawa Tengah yaitu 6.439 jiwa dan diikuti dengan jenis disabilitas yang beragam, berdasarkan data Dinas Sosial tahun 2021. Berdasarkan jumlah tersebut, keberadaan penyandang disabilitas di Kabupaten Kebumen menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Oleh karenanya sebagai upaya pemenuhan hak penyandang disabilitas yang merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah daerah, Pemerintah Kabupaten Kebumen menetapkan kebijakan mengenai pemberian hak-hak penyandang disabilitas melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Perda tersebut juga merupakan tindak lanjut UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Melalui peraturan tersebut pemerintah daerah bertanggung jawab dalam mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk dapat hidup dan berkembang secara mandiri tanpa diskriminasi serta menjamin terpenuhinya hak penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal pelayanan publik.

Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik dalam cakupan Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disdukcapil merupakan OPD yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, yang mana layanan tersebut merupakan layanan dasar yang erat hubungannya dengan masyarakat. Sebagai salah satu pelayanan publik, peraturan daerah ini juga ditujukan untuk pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diatur dalam Pasal 55 Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020, meliputi:

- a. Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi; dan

- b. Memperoleh pendampingan, penerjemah, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa adanya biaya tambahan.

Selain itu, pada Pasal 56 Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 tahun 2020 telah dijabarkan bahwa perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban dalam menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, menyebarluaskan dan mensosialisasikan pelayanan publik yang mudah diakses, serta menyediakan panduan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas.

Beberapa program khusus bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan telah dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Namun, dalam pra penelitian yang dilakukan penulis pada bulan Desember 2022 diperoleh data yang menunjukkan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas masih cukup rendah. Berdasarkan data yang diperoleh dari pra penelitian, jumlah hasil penerbitan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas melalui program Go Layanan Administrasi Kependudukan atau GO-LAK *Door to Door* pada tahun 2022 berupa penerbitan KTP-el dan KIA bagi disabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pelayanan Program GO-LAK *Door to Door*
di Kabupaten Kebumen Tahun 2022

| No. | Bulan | Penerbitan KTP-el | Penerbitan KIA |
|-----|-----------|-------------------|----------------|
| 1. | Januari | 17 | - |
| 2. | Februari | 1 | - |
| 3. | Maret | 1 | - |
| 4. | April | - | - |
| 5. | Mei | 29 | 8 |
| 6. | Juni | - | - |
| 7. | Juli | 10 | 45 |
| 8. | Agustus | 25 | - |
| 9. | September | 3 | - |
| 10. | Oktober | 13 | - |
| 11. | November | 5 | - |
| 12. | Desember | 6 | - |
| | Total | 110 | 53 |

Sumber: Disdukcapil Kebumen, 2022

Data pada tabel 2 dapat dijadikan sebagai gambaran berkaitan dengan rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kebumen. Kondisi tersebut juga diperparah dengan belum adanya pendataan serta data akurat mengenai jumlah penyandang disabilitas yang belum atau tidak memiliki dokumen kependudukan. Hal tersebut menjadikan penyandang disabilitas lebih rentan untuk tidak terpenuhi haknya dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Selain itu, peningkatan pemenuhan hak memperoleh akomodasi dan fasilitas ramah disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan juga masih menemui berbagai permasalahan. Seperti dikutip dari *koranbernas.id*, masih terdapat kantor pemerintah di Kabupaten Kebumen yang masih belum ramah disabilitas ditandai dengan belum tersedianya akses jalan bagi pengguna kursi roda.

Sejalan dengan hal tersebut, dalam penelitian sebelumnya terdapat temuan masih adanya berbagai kendala mengenai birokrasi yang tidak selalu mendukung maupun memprioritaskan program khusus disabilitas serta pembangunan gedung ramah disabilitas [6]. Dalam observasi pra penelitian yang dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Kebumen, ditemukan belum tersedianya guiding block yang berguna dalam menunjang aksesibilitas penyandang tuna netra.

Masalah lainnya yaitu belum tersedianya pelayanan yang ramah disabilitas. Berdasarkan observasi awal terlihat belum adanya pendamping khusus serta penerjemah bahasa isyarat yang dibutuhkan oleh penyandang tuna rungu maupun wicara, pendampingan kepada penyandang disabilitas hanya dilakukan oleh petugas loket pelayanan bukan petugas khusus yang sudah dibekali dengan pelatihan sehingga memiliki keterampilan maupun keahlian dalam menangani penyandang disabilitas. Selain itu belum terdapat petugas khusus penerjemah bahasa isyarat, penyampaian informasi dilakukan oleh keluarga yang mendampingi sehingga bagi disabilitas yang ingin melakukan proses adminduk secara mandiri dapat terkendala dalam komunikasi dan memperoleh informasi secara optimal. Hal tersebut menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Kebumen dianggap kurang ramah terhadap penyandang disabilitas.

Sementara itu, masalah lain yang ditemukan dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan adminduk juga berasal dari adanya stigma negatif yang berasal dari keluarga maupun masyarakat bahwa penyandang disabilitas tidak memerlukan identitas atau dokumen kependudukan [8]. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti masih ditemukan beberapa penyandang disabilitas di beberapa desa di Kabupaten Kebumen yang tidak memiliki identitas kependudukan seperti NIK serta dokumen kependudukan seperti KTP-el maupun KK. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya pelaporan maupun pendataan yang dilakukan oleh keluarga maupun instansi terkait.

Beberapa permasalahan berkaitan dengan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen menjadikan implementasi kebijakan tidak dapat dijalankan secara maksimal. Berdasarkan gambaran permasalahan yang ada, peneliti ingin melihat bagaimana implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti yang tertera dalam Pasal 55 dan Pasal 56 Peraturan Daerah Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, yang akan dikaji menggunakan indikator implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) beserta faktor penghambat dalam pelaksanaan implemetasi kebijakan. Penelitian ini berjudul “Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen”.

2. Metode Penelitian

Penelitian mengenai “Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen” ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk memahami suatu fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah [9]. Sedangkan penelitian deskripsi bertujuan untuk mengumpulkan data berupa teks dan gambar, dimana data tersebut

diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi [10]. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencararan Sipil Kabupaten Kebumen. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang beralamat di Jl. HM Sarbini No.91, Prumpung, Bumirejo, Kec. Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada Bulan Oktober 2023 sampai dengan Desember 2023, yang terdiri dari proses pengumpulan data, pengolahan data dan penyajian data hingga menjadi suatu laporan penelitian yang utuh.

Sumber data adalah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh (Arikunto, 2016). Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh dari data primer yang berasal dari wawancara dan observasi langsung terhadap subjek penelitian, dan data sekunder yang bersumber dari Dokumen Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020, dokumen Disdukcapil berupa data jumlah kepemilikan dokumen kependudukan bagi disabilitas melalui pelayanan *Door to Door* tahun 2022, Website Resmi Dinas Sosial Prov. Jawa Tengah, Website Resmi Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Subjek penelitian ini terdiri dari informan penelitian yang meliputi Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Disdukcapil Kabupaten Kebumen, Sub Koordinator Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Disdukcapil Kabupaten Kebumen, Petugas pelaksana pelayanan khusus penyandang disabilitas, Disdukcapil Kabupaten Kebumen, Ketua Gerakan Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (Gerkatin) Kabupaten Kebumen, Pegawai Sekolah Luar Biasa (SLB) Putra Manunggal, serta masyarakat penyandang disabilitas sebagai sasaran kebijakan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Adapun instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri, dimana peneliti berperan dalam proses pengumpulan data menggunakan instrumen tambahan berupa pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

Pengumpulan data memiliki peran penting dalam metode ilmiah dikarenakan data yang dihasilkan ditujukan untuk memecahkan suatu masalah, oleh karenanya data yang dikumpulkan harus valid. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui beberapa cara berupa pengamatan, wawancara, catatan lapangan, penggunaan dokumen dan sebagainya [10]. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data yang berasal dari berbagai sumber yang dilakukan dengan berbagai cara dan waktu [10]. Teknik triangulasi data dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung sampai setelah pengumpulan data selesai dilakukan pada periode tertentu [10]. Aktivitas dalam analisis data secara interaktif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas sehingga data yang dihasilkan sudah jenuh. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan berdasarkan tahapan analisis data model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [11].

3. Hasil dan Pembahasan

Implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen mengacu pada Pasal 55 dan Pasal 56 Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020

tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, akan dikaji menggunakan model implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (1975) yang terdiri dari beberapa indikator meliputi:

3.1 Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan diartikan sebagai apa yang hendak dicapai dalam suatu program atau kebijakan, kejelasan standar dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga dapat diketahui keberhasilan maupun kegagalan dari program atau kebijakan yang telah dilaksanakan [12]. Pemahaman mengenai standar dan sasaran kebijakan merupakan hal yang penting, kegagalan implementasi kebijakan dapat terjadi apabila para pelaksana kebijakantidak sepenuhnya memahami standar dan tujuan kebijakan. Berdasarkan dimensi standar dan sasaran, terdapat beberapa aspek pembahasan dalam kebijakan ini.

Pertama, di bidang administrasi kependudukan, Peraturan Daerah Kab. Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 memuat kejelasan mengenai standar yang dijadikan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Disdukcapil Kab. Kebumen dalam memberikan pelayanan adminduk yang menjamin adanya perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas meliputi, adanya kewajiban memberikan akomodasi yang layak serta menyediakan fasilitas yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Kebumen sebagai instansi pelaksana telah merealisasikan kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas sesuai standar yang dibuktikan melalui ketersediaan akomodasi yang layak dan fasilitas khusus guna menunjang proses pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kebumen.

Kedua, adapun sasaran dalam pelaksanaan kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 adalah memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh haknya di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan pembahasan mengenai standar dan sasaran pelaksanaan kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten, standar dan sasaran yang ditetapkan telah diwujudkan melalui realisasi program maupun pelayanan adminduk bagi penyandang disabilitas sesuai dengan standar dan sasaran yang telah ditetapkan.

3.2 Sumber Daya

Keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Dalam implementasi suatu kebijakan, manusia merupakan sumber daya yang memiliki peran paling penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi kebijakan. Disamping sumber daya manusia sebagai sumber daya utama, sumber daya finansial serta sumber daya sarana dan prasarana [14]. Ketiga sumber daya tersebut yang kemudian dijadikan sebagai pembahasan berkaitan dengan variabel sumber daya.

Berdasarkan Pasal 55 Perda Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020, pemerintah daerah memiliki kewajiban menjamin pemenuhan hak pelayanan

administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas meliputi hak untuk memperoleh akomodasi yang layak serta hak atas pendampingan, penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses dalam pelayanan publik. Dalam implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas di bidang pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Kebumen telah menjamin ketersediaan petugas khusus (penerjemah dan pendamping) dalam menunjang pelayanan adminduk ramah disabilitas. Ketersediaan SDM juga dibarengi dengan kompetensi dan kapabilitas [14]. Berkaitan dengan hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Kebumen telah mengadakan pelatihan untuk menunjang kompetensi dan kapabilitas petugas dalam melaksanakan pelayanan adminduk bagi disabilitas. Pelatihan dilaksanakan dalam rentang waktu dua minggu melalui kerjasama dengan pihak Sekolah Luar Biasa (SLB) dalam pengadaan pelatihan petugas meliputi pelatihan bahasa isyarat dan sebagainya.

Kemudian berkaitan dengan sumber daya finansial, ketersediaan anggaran dalam pelaksanaan kebijakan maupun program pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas sudah dialokasikan secara khusus oleh Disdukcapil untuk menyelenggarakan pelayanan adminduk bagi penyandang disabilitas. Sebagai contoh, terdapat alokasi anggaran penyediaan sarana prasarana khusus penyandang disabilitas untuk menunjang pelayanan, serta terdapat anggaran khusus untuk pelaksanaan program *Go-lak door to door* dan Gerakan Perlindungan Disabilitas Sadar Adminduk (Gerlin Difaduk) yang merupakan program jempot bola bagi penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan dalam melakukan pendaftaran maupun pendataan kependudukan secara mandiri.

Adapun berkaitan dengan sumber daya sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas fisik dan non fisik bagi penyandang disabilitas dengan berbagai ragam jenis disabilitas. Fasilitas fisik sudah tersedia ramp atau bidang landai, block pemandu jalan (*guiding block*), toilet khusus, kursi roda, parkir khusus, serta kursi prioritas dan loket pelayanan khusus bagi penduduk rentan. Sementara untuk fasilitas non fisik Disdukcapil Kabupaten Kebumen sudah menyediakan petugas penerjemah dan petugas pendamping.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik dikarenakan keberhasilan suatu implementasi kebijakan ditentukan oleh ketersediaan berbagai sumber daya meliputi ketersediaan SDM khusus berupa petugas penerjemah dan pendamping yang kompeten, serta ketersediaan sumber daya finansial dan sumber daya sarana prasarana yang memadai untuk menunjang kemudahan penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan adminduk.

3.3 Karakteristik Organisasi Pelaksana

Kinerja implementasi suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh ciri atau karakteristik yang tepat yang dimiliki organisasi pelaksana. Karakteristik organisasi pelaksana yang dapat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi suatu kebijakan mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi [12]. Pelaksana utama dalam implementasi kebijakan

pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sebagai organisasi pelaksana kebijakan sudah sesuai dalam menyelenggarakan pelayanan adminduk bagi penyandang disabilitas hal tersebut didukung dengan adanya visi misi, struktur organisasi, nilai yang dijalankan, serta SOP pelayanan yang mengarusutamakan isu inklusifitas.

Berkaitan dengan karakteristik organisasi pelaksana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen menjamin ketersediaan panduan pelayanan adminduk yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang memudahkan penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dibanding dengan masyarakat umum yakni penyandang disabilitas akan memperoleh prioritas dalam pelayanan. Prioritas yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen bagi pemohon penyandang disabilitas berupa adanya nomor antrian prioritas, kursi tunggu prioritas, serta loket khusus bagi penduduk rentan administrasi kependudukan. Selain itu selama proses pelayanan, pemohon penyandang disabilitas akan memperoleh petugas yang mendampingi dan penerjemah sesuai dengan jenis disabilitas yang dimiliki. Prioritas dalam SOP pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas sehingga hambatan dalam pemenuhan hak disabilitas dapat diminimalisir.

3.4 Disposisi

Sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan dapat dinilai melalui tiga elemen respon yang berpengaruh terhadap kemampuan dan kemauan implementator untuk melaksanakan suatu kebijakan, meliputi pemahaman atau pengetahuan tentang kebijakan, arah respon (menerima, netral, menolak) serta intensitas terhadap kebijakan [13]. Pemahaman pelaksana terhadap kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen merupakan salah satu unsur penting dalam kecenderungan implementasi kebijakan. Pemahaman pelaksana dalam hal ini adalah para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen berdasarkan hasil wawancara sudah cukup baik, hal tersebut didasarkan pada pemahaman pegawai berkaitan dengan tujuan, standar, dan sasaran kebijakan yang kemudian ditindaklanjuti dengan respon baik oleh Disdukcapil dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kebumen.

Sebagai instansi pelaksana kebijakan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen telah merespon dengan baik terhadap pelaksanaan kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan adminduk sesuai Peraturan Daerah Kab. Kebumen Nomor 9 Tahun 2020, yang mana dapat dilihat melalui kesiapan dinas dalam menindaklanjuti pelaksanaan kebijakan melalui penyediaan sarana dan prasarana, program, serta pelayanan bagi disabilitas

sehingga hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat terpenuhi.

3.5 Komunikasi antar Organisasi

Komunikasi yang baik merupakan salah satu hal penting yang berpengaruh pada keberhasilan implementasi kebijakan [14]. Salah satu hak penyandang disabilitas yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 adalah sosialisasi dan penyebarluasan informasi pelayanan administrasi kependudukan kepada penduduk penyandang disabilitas. Berkaitan dengan hal tersebut Disdukcapil Kabupaten Kebumen telah melakukan upaya penyebarluasan informasi dan sosialisasi kebijakan maupun program pelayanan adminduk khusus penyandang disabilitas dengan melibatkan beberapa pihak meliputi panti-panti sosial, Sekolah Luar Biasa (SLB), organisasi penyandang disabilitas setempat, serta pihak Pemerintah Desa sebagai bentuk kerjasama untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan program maupun kebijakan pelayanan adminduk bagi penyandang disabilitas.

Proses penyampaian informasi ke bawah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen kepada para pemangku kepentingan dan masyarakat penyandang disabilitas sebagai sasaran kebijakan dilakukan melalui sosialisasi kebijakan. Proses sosialisasi sudah dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Kebumen baik secara berkala dalam satu tahun sekali maupun secara insidental dalam beberapa pertemuan, selain itu sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial sehingga kebijakan maupun program dapat diketahui secara luas oleh masyarakat. Walaupun sudah dilakukan dengan baik, akan tetapi proses sosialisasi belum dapat menjangkau seluruh pihak yang berkaitan dengan penyandang disabilitas dikarenakan keterbatasan waktu dan jangkauan yang dimiliki.

Sementara untuk koordinasi antar stakeholder dilakukan dengan mendorong adanya kerjasama dengan berbagai pihak seperti kerjasama yang dilakukan dengan beberapa Sekolah Luar Biasa (SLB) dalam rangka pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi siswa/siswi SLB yang mengalami hambatan dalam memperoleh pelayanan adminduk secara mandiri dikarenakan jenis kedisabilitas yang beragam, selain itu koordinasi juga sudah dilakukan dengan beberapa panti sosial seperti Panti Walisiri yang bertujuan memberikan kemudahan dalam pemenuhan hak pelayanan adminduk bagi Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) [15]. Meskipun sudah terdapat koordinasi dengan beberapa stakeholder, proses koordinasi belum dapat dilakukan secara keseluruhan kepada semua pihak terkait dikarenakan keterbatasan mobilitas dan waktu yang dimiliki. Hal tersebut menyebabkan tujuan kebijakan belum dapat terlaksana secara maksimal.

3.6 Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Dalam implementasi suatu kebijakan tidak hanya berfokus pada faktor internal. Selain faktor internal, terdapat faktor-faktor eksternal seperti lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang juga perlu diperhatikan [13]. Faktor-faktor eksternal tersebut menjadi faktor determinan dalam keberhasilan proses implementasi kebijakan. Dengan lingkungan eksternal yang baik, kondusif dan mendukung diharapkan suatu kebijakan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang

ditetapkan. Akan tetapi, apabila lingkungan eksternal tidak baik maka akan menjadi penghambat dalam proses implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait dengan pengaruh lingkungan eksternal dalam implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan, lingkungan sosial Disdukcapil Kabupaten Kebumen telah mendukung implementasi kebijakan melalui pemenuhan ketersediaan sarana prasarana fisik dan non fisik bagi penyandang disabilitas, yang mana hal tersebut memudahkan para penyandang disabilitas untuk mengakses dan memperoleh pelayanan yang baik. Kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh pendataan kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan akan berpengaruh pada terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas dalam bidang ekonomi seperti contohnya dalam hal memperoleh Bantuan Sosial khusus penyandang disabilitas, pendataan sebagai penerima Program Keluarga Harapan (PKH), pengurusan BPJS, dan sebagainya, yang mana dalam hal ini lingkungan ekonomi dapat mempengaruhi proses implementasi kebijakan.

Adapun dalam aspek politik, dukungan implementasi kebijakan juga dapat dilihat dari adanya koordinasi antara lembaga eksekutif dan legislatif dalam pembentukan Peraturan Daerah pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Selain itu pengarusutamaan kebijakan penyandang disabilitas dalam (RPJMD) Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Kebumen tahun 2021-2026, juga menunjukkan adanya dukungan lingkungan politik dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas

3.7 Hambatan Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen

Dalam implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen berdasarkan Peraturan Daerah Kab. Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 tidak dapat terlepas dari adanya hambatan pelaksana kebijakan yang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi:

3.7.1 Hambatan Sosialisasi

Dalam implementasi suatu kebijakan, sosialisasi merupakan suatu proses penyebarluasan isi ataupun substansi dari suatu kebijakan dalam rangka memunculkan pengetahuan dan pemahaman kepada berbagai pihak terkait termasuk didalamnya kelompok sasaran agar memiliki kemauan dan mampu menjalankan perannya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Sosialisasi yang kurang baik kerap kali menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan. Dalam implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan, proses sosialisasi belum bisa dilakukan secara menyeluruh kepada penyandang disabilitas maupun pihak-pihak atau stakeholder yang berkaitan dengan penyandang disabilitas dikarenakan keterbatasan waktu serta mobilitas. Sebagai contoh yakni belum ada forum resmi yang melibatkan penyandang disabilitas secara langsung dalam sosialisasi kebijakan, seperti yang disampaikan beberapa masyarakat penyandang

disabilitas dalam wawancara. Sehingga tidak semua penyandang disabilitas dapat mengetahui kebijakan maupun program berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang khusus diselenggarakan bagi penyandang disabilitas.

3.7.2 Hambatan Koordinasi

Koordinasi antar aktor pelaksana merupakan salah satu hal penting dalam proses implementasi kebijakan. Melalui koordinasi maka akan terjadi proses pengintegrasian tujuan yang hendak dicapai dalam suatu kebijakan. Dalam implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kabupaten Kebumen, proses koordinasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kebumen diwujudkan melalui adanya sinergi dan kerjasama dengan stakeholder lainnya atau organisasi pelaksana lainnya untuk turut terlibat dalam pencapaian tujuan kebijakan. Namun, berdasarkan hasil wawancara masih ditemui adanya keterbatasan dalam proses koordinasi antara Disdukcapil Kabupaten Kebumen dengan stakeholders lainnya yang berpengaruh pada terhambatnya proses implementasi kebijakan. Hal tersebut dikarenakan kerjasama dan pelibatan pemangku kepentingan seperti panti-panti sosial, Sekolah Luar Biasa (SLB), dan organisasi penyandang disabilitas setempat belum dilakukan secara maksimal dan menyeluruh. Sebagai salah satu contoh yakni belum adanya koordinasi antara Disdukcapil Kabupaten Kebumen dengan Organisasi Gerakan Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (Gerkatun).

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen telah mampu mengakomodasi karakteristik pelayanan publik inklusif dan mencapai tujuan kebijakan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Kebumen. Adapun keberhasilan implementasi kebijakan dalam pemenuhan hak pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kebumen berdasarkan indikator implementasi kebijakan, meliputi: sudah terdapat realisasi kebijakan sesuai dengan standar dan sasaran kebijakan; dalam indikator sumber daya terdapat petugas pendamping dan penerjemah yang kompeten, ketersediaan sumber daya finansial yang mendorong pelaksanaan program dan sumber daya sarana prasarana penunjang pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas yang memadai; terdapat kesesuaian karakteristik organisasi pelaksana mulai dari SOP, visi misi, nilai yang dijalankan yang mengarusutamakan inklusifitas; adanya respon yang baik dalam pelaksanaan kebijakan berupa kesiapan Disdukcapil Kabupaten Kebumen dalam menindaklanjuti kebijakan; terdapat komunikasi antar organisasi yang diwujudkan melalui proses sosialisasi dan koordinasi; serta terdapat dukungan dalam lingkungan sosial, politik dan ekonomi yang mendorong kebijakan dapat dilaksanakan secara maksimal. Kendati demikian, masih ditemukan hambatan dalam proses sosialisasi dan koordinasi yang kurang massif dan menyeluruh kepada seluruh sasaran kebijakan yang menyebabkan implementasi kebijakan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah terbatasnya data berkaitan dengan kepemilikan dokumen kependudukan bagi

disabilitas di Kabupaten Kebumen, yang menyebabkan lemahnya data konkrit yang menjadi acuan dalam menganalisis hasil penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka saran yang dapat diberikan adalah mengencangkan sosialisasi melalui media sosial, melakukan koordinasi dan sinergi secara aktif dalam bentuk kerjasama antara Disdukcapil dengan berbagai stakeholder disabilitas, melakukan pendampingan secara langsung bagi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan adminduk, melengkapi fasilitas pelayanan publik yang ramah disabilitas dan berkelanjutan. Sehingga sasaran dan tujuan implementasi kebijakan dapat diwujudkan secara maksimal.

Referensi

- [1] Kantiningsih, E. (2020). Kebijakan Pelayanan Publik Era Otonomi Daerah. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10(3), Article 3.
- [2] Wicaksono, A. S., Sumartono, S., & Muluk, M. R. K. (2020). Kualitas Pelayanan bagi Penyandang Tuna Netra Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 7–15.
- [3] Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah, Data Penyandang Disabilitas, 2021
- [4] Pemerintah Kabupaten Kebumen, Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perlindungan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen.
- [5] <https://koranbernas.id/meski-jadi-kabupaten-inklusi-masih-ada-kantor-pemerintah-belum-ramah-difabel>, diakses Oktober 2023.
- [6] Mahaaroh, A. *Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Kebumen Perspektif Maqasid Syariah*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, 2021.
- [7] Disdukcapil Kabupaten Kebumen, Data Jumlah Pelayanan *Door to Door* bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Kebumen tahun 2022. 2022
- [8] Anggraeni, N., & Nursyamsi, F. (2016). Policy Brief | Pemenuhan Hak atas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil bagi Penyandang Disabilitas. *PATTIRO*.
- [9] Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- [10] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- [11] Miles & Huberman, *Qualitative Data Analysis*, SAGE Publications, America, 2014
- [12] Indiahono, D. (2017). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis* (1st ed.). Yogyakarta. Gava Media.
- [13] Agustino, L. (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (5th ed.). Bandung. Alfabeta.
- [14] Widodo, J. (2017). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Malang. Banyumedia.

- [15] <https://kependudukan.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/1642/bersama-komunitas-kebumen-peduli-odgi-disdukcapil-kab-kebumen-rekam-ktp-elektronik-odgi>, diakses November 2023.