

BAB I

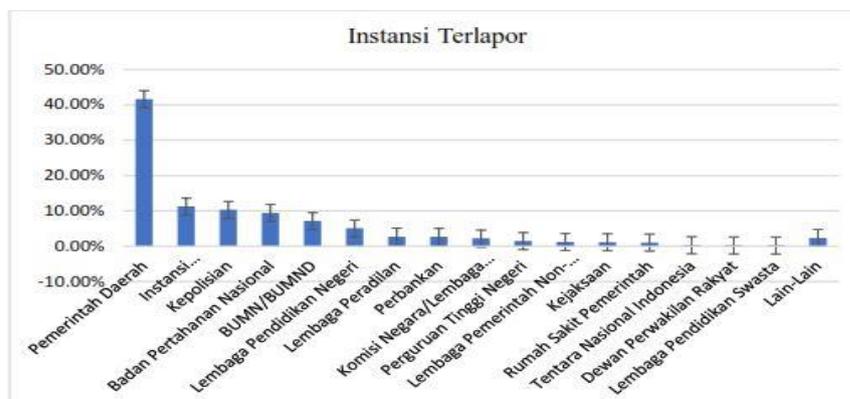
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan utama dari sebuah negara adalah melayani warga negaranya melalui apa yang disebut pelayanan publik, hal ini di pertegas dalam Undang-undang Tahun 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah melayani setiap penduduk negara tersebut agar bisa meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Upaya untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintah di Indonesia tercantum dalam pasal 18 Undang-undang 1945 yang menegaskan bahwa wilayah-wilayah kesatuan republik Indonesia di bagi dalam wilayah provinsi dan disetiap provinsi di kabupaten/kota. Tindak lanjut dari pasal 18 ayat 1 Undang-undang 1945 adalah dikeluarkannya undang-undang no 32 tahun 2004 pasal 1 angka 7 dan 8 tentang Pemerintahan Daerah yang berbunyi menggunakan asas desentralisasi yaitu penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada Pemerintah Daerah, dalam penyelenggaraan pemerintah, negara telah memberikan kekuasaan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah.

Pelayanan publik adalah hak secara konstitusi dari warga negara, yang juga ditegaskan kembali dengan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Nyatanya fenomena dalam melaksanakan pelayanan publik ibarat gumpalan es yang terus memuncak dan bukan malah mencair. Selama tahun 2019, (Ombudsman RI, 2020) mencatat 7.737 laporan masyarakat yang masuk dari berbagai sektor pelayanan publik di Indonesia.

Grafik 1.1
Laporan Masyarakat berdasarkan instansi terlapor tahun 2020



(sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI 2020) diakses pada bulan Agustus 2023)

Temuan hasil kinerja dari aparaturnya pemerintah Daerah ketika dalam melakukan tugas pelayanan masyarakat masih terdapat banyak sekali laporan atau aduan masyarakat berkaitan dengan pelayanan pemerintah Daerah kepada masyarakat mencapai 40 % sehingga kecenderungannya belum maksimal dalam memberikan layanan publik grafik (1.1) sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Muhammad Fitri Rahmadana Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Setiap warga Negara Indonesia memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali, karena hakikat pelayanan publik yaitu memberi pelayanan prima kepada masyarakat dalam perwujudan kewajiban aparaturnya negara sebagai abdi masyarakat (2020: hal 3)

Penyandang disabilitas adalah masyarakat yang mempunyai kelainan fisik, mental, perilaku, atau sosial. Kondisi disabilitas tersebut mengakibatkan hambatan/keterbatasan dalam kehidupan sehari-hari sehingga memerlukan pelayanan khusus. Penyandang disabilitas disebut juga dengan "*Difabel*" atau *people with different ability*, istilah tersebut digunakan untuk penyandang disabilitas fisik atau masyarakat dengan kebutuhan khusus. Dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa kelompok penyandang disabilitas yang memang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya yaitu penyandang tunadaksa, penyandang tunarungu, dan penyandang tunanetra.

Disabilitas juga merupakan isu yang cukup menjadi perhatian baik di level global maupun nasional. Bahkan di level global terdapat Komite Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) yang merupakan badan ahli independen dengan

mandat untuk memantau Komite Global dalam melaksanakan pengadopsian pemahaman baru mengenai disabilitas. Semangat yang sama terkait disabilitas juga tercurahkan ke level Asia-Pasifik. Komitmen negara-negara Asia dan Pasifik terhadap agenda disabilitas pasca diadopsinya CRPD menjadi lebih nyata dengan adanya Strategi Incheon untuk “Mewujudkan Hak” bagi penyandang disabilitas di ASEAN. Perayaan satu dekade penyandang disabilitas Asia dan Pasifik yang ditandatangani pada tahun 2012 di Incheon, Republik Korea Selatan, mengubah arah sekaligus memetakan arah penyetaraan bagi penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini menjadi jalan dalam mencapai tujuan pembangunan inklusif disabilitas secara global.

Gambar 1.4 : Kondisi disabilitas Indonesia dan Negara lain

Negara	Persentase Belanja Perlindungan Sosial Terhadap PDB	Persentase Belanja Perlindungan Sosial untuk Penyandang Disabilitas	Persentase Penyandang Disabilitas
Indonesia	2,10	0,00	2,80
Japan	11,70	0,51	7,50
Kazakhstan	4,62	0,46	3,70
Korea Selatan	6,00	0,06	5,00
Kyrgyz Republic	5,00	0,57	3,00
Lao PDR	0,90	0,00	2,10
Malaysia	3,70	0,33	7,00
Maldives	4,00	0,19	2,00
Mongolia	4,78	0,43	4,00
Nepal	2,70	0,03	1,94
Pakistan	2,14	0,00	6,00
Philippines	3,00	0,00	12,00
Singapore	5,70	0,00	6,20
Sri Lanka	3,15	0,01	7,22
Tajikistan	4,10	0,05	1,63
Thailand	3,90	0,08	3,00
Uzbekistan	6,30	1,04	2,20
Viet Nam	4,45	0,04	6,76

Sumber : BPS tahun 2023/Analisis Tematik Kependudukan Indonesia Fertilitas Remaja, Kematian Maternal, Kematian Bayi, dan Penyandang Disabilitas

Jika dibandingkan dengan negara lain, Indonesia memiliki tingkat prevalensi disabilitas relatif rendah, yaitu 2,8 persen (UNESCAP, 2019), dengan jumlah lebih dari 21 juta penyandang disabilitas (Laporan CRPD Indonesia, 2017). Namun, kurangnya data berkualitas seperti keberagaman definisi dan

metodologi mengenai disabilitas telah menjadi tantangan utama dalam perumusan kebijakan tentang penyandang disabilitas.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penyandang disabilitas di Indonesia pada 2020 adalah 22,5 juta. Sementara Survei Ekonomi Nasional (Susenas) 2020 mencatat ada 28,05 juta penyandang disabilitas. Adapun Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyebut persentase difabel di Indonesia 10 persen dari total penduduk atau sekitar 27,3 juta orang. (<https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/01/03/pemberdayaan-penyandang-disabilitas-dimulai-dari-pendataan>, diakses tanggal 20 November 2023)

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Kemensos melalui Sistem Informasi Manajemen Penyandang Disabilitas (SIMPDP) 2021, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 209.604 jiwa. Hal ini menyebabkan penyandang disabilitas di Indonesia terbilang kelompok minoritas terbesar di dunia. Penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang beragam, di antaranya penyandang disabilitas yang mengalami disabilitas fisik, disabilitas mental, maupun gabungan dari disabilitas fisik dan mental.

Melalui penerbitan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Penyediaan fasilitas umum yang aksesibel bagi penyandang disabilitas merupakan bentuk dari implementasi layanan publik kepada semua lapisan masyarakat yang adil, bermutu, dan tanpa diskriminasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, Pasal 1 Ayat 1 dan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, khususnya Pasal 1 Ayat 1 dengan tegas menyatakan bahwa penyandang disabilitas berhak mempunyai kesamaan kedudukan, hak, dan kewajiban dalam berperan dan berintegrasi secara total sesuai dengan kemampuannya dalam segala aspek kehidupan dan penghidupannya (Undang-Undang No. 8 Tahun 2016).

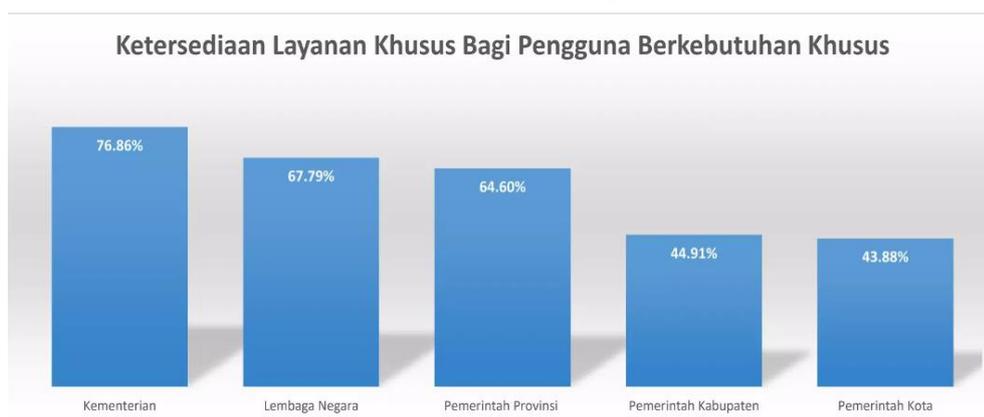
Gambar 1.5 : Kondisi Penyandang disabilitas di Indonesia



Sumber: Bappenas dalam Workshop Mendorong Peran Kelompok Rentan dalam Implementasi Pembangunan Inklusif tahun 2018

Bahwa berdasarkan data diatas setidaknya memberikan gambaran yang sangat jelas tentang kondisi penyandang disabilitas di Indonesia yaitu masih sangat minim banyak sekali hak dan kebutuhan dasar penyandang disabilitas belum terpenuhi misal dalam hal ini akses terhadap fasilitas layanan publik yang sangat terbatas.

Gambar 1.6 : Ketersediaan Layanan bagi Disabilitas



Sumber: hasil Survei ORI tahun 2013 sampai 2020

Sejak tahun 2013 sampai tahun 2020 Ombudsman Republik Indonesia merilis Hasil dari survei mengenai tingkat aksesibilitas penyandang disabilitas diberbagai level Pemerintahan. Pada tingkat Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) menunjukkan bahwa salah

satu indikator yang paling banyak belum dipenuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Pada tingkat Kementerian sebesar 78,86%, Lembaga Negara 67,79%,, Pemerintah Provinsi 64,60%,, Pemerintah Kabupaten 44,91%, dan Pemerintah Kota 43,88% yang belum memenuhi indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas> rilis tahun 2020 dikases tanggal 10 November 2023).

Hasil survei yang dilakukan oleh Dwiyanto, 2010 bahwa kemampuan birokrasi untuk menerjemahkan pelayanan terkadang masih minin, karena selama ini birokrasi hanya menerjemahkan bahwa layanan yang wajib diberikan kepada masyarakat adalah yang bersifat standar dan umum. Akibatnya mereka tidak akan bisa responsive memenuhi pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus (Dwiyanto, Agus: 2010).

Kemudian hasil penelitian lain tahun 2021 jika dilihat dari hasil studi yang disampaikan Yusuf F Martak (peneliti Article 33 Indonesia) dan Hardiyani Puspita Sari (asisten peneliti Article 33 Indonesia), menemukan sejumlah permasalahan disparitas keberadaan akses bagi penyandang disabilitas di antar daerah di Indonesia. (<https://www.kompas.id>. penyandang disabilitas-harus-ditingkatkan diakses tanggal 10 Nov 2023).

Dalam rangka akselerasinya Pemerintah Kota Tangerang Selatan membuat Perda Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas. Dengan tujuan guna memastikan pelaksanaan Undang-undang No 8 tahun 2016 dan upaya keberpihakan Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam hal pemberdayaan, perlindungan, dan hak pemenuhan penyandang disabilitas untuk mengembangkan diri dan mendayagunakan minat dan bakat yang dimiliki.

Gambar 1.7: Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota



Sumber: Diolah melalui Data Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019-2021.

Sejak tahun 2019 sampai 2021 Ombudsman Republik Indonesia merilis Nilai Kepatuhan Kabupaten Kota di Indonesia, salah satunya adalah Kota Tangerang Selatan yang mengalami penurunan kepatuhan berada diangka 72.21 Persen yaitu Zona Kuning.

Berdasarkan data resmi penduduk Kota Tangerang Selatan dari Dinas Kependudukan dan catatan sipil tahun 2022, dengan data bersih mencapai angka sebanyak 1.394.015 total jumlah penduduk.

Gambar 1.8 : Jumlah Pendudukan Kota Tangerang Selatan

**JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN
KOTA TANGERANG SELATAN
DKB SEMESTER II TAHUN 2022**

NO KEC	NAMA KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK			
		SEMESTER I TAHUN 2022	SEMESTER II TAHUN 2022	PERUBAHAN	%
367401	SERPONG	158.711	161.356	2.645	0,19
367402	SERPONG UTARA	135.924	137.462	1.538	0,11
367403	PONDOK AREN	290.765	293.968	3.203	0,23
367404	CIPUTAT	217.181	220.125	2.944	0,21
367405	CIPUTAT TIMUR	167.928	169.133	1.205	0,09
367406	PAMULANG	317.767	321.764	3.997	0,29
367407	SETU	88.458	90.207	1.749	0,13
TOTAL		1.376.734	1.394.015	17.281	1,24

Sumber : Data diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2022

Kemudian jika dihitung secara Jumlah Penduduk Disabilitas di Kota Tangerang Selatan mencapai angka 1.343 orang.

Gambar 1.9 : Jumlah Penduduk disabilitas Kota Tangerang Selatan

**JUMLAH PENDUDUK PER KECAMATAN BERDASARKAN DISABILITAS
KOTA TANGERANG SELATAN
DKB SEMESTER II TAHUN 2022**

NO	DISABILITAS	367401	367402	367403	367404	367405	367406	367407	KOTA TANGERANG SELATAN
		SERPONG	SERPONG UTARA	PONDOK AREN	CIPUTAT	CIPUTAT TIMUR	PAMULANG	SETU	
1	DISABILITAS FISIK	16	12	23	11	15	21	8	106
2	DISABILITAS TUNA/NETRA	20	6	37	18	11	18	5	115
3	DISABILITAS RUNGU/WICARA	23	23	33	29	41	65	17	231
4	DISABILITAS MENTAL/JIWA	73	81	147	80	125	132	145	783
5	DISABILITAS FISIK DAN MENTAL	5	0	12	3	5	7	1	33
6	DISABILITAS LAINNYA	16	3	20	7	12	14	3	75
TOTAL		153	125	272	148	209	257	179	1.343

Sumber : Data diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

Berdasarkan data jumlah penduduk disabilitas di Kota Tangerang Selatan di tahun 2022 setidaknya ada 1.343 orang penyandang disabilitas dengan detail perkecamatan 1) Untuk Kec Serpong jumlah disabilitasnya 153 orang, 2) Kecamatan Serpong Utara sebanyak 125, 3) Kecamatan Pondok Aren 272 orang, 4) Kecamatan Ciputat 148, 5) Kecamatan Ciputat Timur Sebanyak 209 orang Penyandang Disabilitas, 6) sedangkan Kecamatan Pamulang sebanyak 257 orang Penyandang disabilitas dan yang terakhir, 7) Kecamatan Setu sejumlah 179 orang penyandang disabilitas.

Sebagai warga negara, seyogyanya penyandang disabilitas tidak dikecualikan haknya untuk dapat menikmati berbagai layanan publik yang tersedia. Penyandang disabilitas mempunyai hak memperoleh keadilan atas ketersediaan layanan publik. prinsip keadilan merupakan prinsip penting yang didambakan manusia sebagai cita-cita tertinggi umat manusia. Namun cita-cita akan memperoleh keadilan terkadang tidak mudah untuk di realisasikan. Perlu adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mampu menunjang

penyandang disabilitas untuk dapat mengakses layanan publik. Apabila sarana dan prasarana pelayanan publik tersedia maka keadilan untuk penyandang disabilitas juga terpenuhi (Sesya Dias Mumpuni, Arif Zainu, 2017: hal 133).

Berdasarkan temuan sementara dan informasi yang penulis terima, masih banyak hak dan belum terpenuhinya pelayanan yang available bagi disabilitas, misalkan temuan Arief Rachmat Fauzi , Syahrifan Patadjenu, dkk yang menjelaskan bahwa 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 (Arief Rachmat Fauzi, Syahrifan Patadjenu, Ratih Utami, & Dodit Rachmadi Slamet, Peningkatan layanan kependudukan dan catatan sipil yang inklusif melalui optimalisasi fasilitas penyandang disabilitas di dinas kependudukan dan catatan sipil kota tangerang selatan, jisipol (jurnal ilmu sosial dan ilmu politik raja haji) stisipol raja haji tanjungpinang vol. 4 no. 1 agustus 2022 (867-892).

Bahwa temuan diatas, 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 penyandang disabilitas. Berdasarkan Fokus Penelitian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut lebih lanjut dengan judul “Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan”

1.2 Identifikasi Masalah

Implementasi pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas selalu menjadi sorotan, karena keberadaannya kurang diperhatikan dan diberikan pelayanan yang lebih sehingga aksesibilitas agar prinsip kemudahan, keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesehatan, serta kemandirian dalam menuju, dan memanfaatkan fasilitas umum dapat dicapai,

maka dari itu ada beberapa identifikasi penting yang muncul dalam latar belakang masalah

- a) Berdasarkan data Bappenas bahwa kondisi penyandang disabilitas masih belum terpenuhi kebutuhan dasarnya
- b) Berdasarkan temuan Ombudsman Republik Indonesia ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Pada tingkat Kementerian sebesar 78,86%, Lembaga Negara 67,79%,, Pemerintah Provinsi 64,60%,, Pemerintah Kabupaten 44,91%, dan Pemerintah Kota 43,88% yang belum memenuhi indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus
- c) Data jumlah penduduk disabilitas di Kota Tangerang Selatan di tahun 2022 setidaknya ada 1.343 orang penyandang disabilitas
- d) Temuan penelitian Arief Rachmat Fauzi menunjukkan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan belum optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah maka penelitian dibatasi hanya fokus membahas Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan, dalam hal Implementasi pelayanan kependudukan bidang perekaman KTP bagi penyandang disabilitasTangerang Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan”?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini hanya mengkaji berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini, adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat awam serta menjadi bahan pertimbangan dalam bidang manajemen pelayanan publik dalam hal kependudukan , sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh manajemen pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan

b. Bagi Lembaga/Instansi Pemerintah

Sebagai bahan informasi, masukan dan menjadi bahan evaluasi bagi lembaga atau instansi pemerintah untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan

c. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan referensi sebagai bahan pertimbangan sehingga menjadi referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.