ABSTRAK

Jihan Nasfaira, 1218010091, 2025: “Pelayanan Publik Inklusif Pada Program Pelayanan Jemput Bola Bagi Penduduk Berkebutuhan Khusus (*Bi Eha*) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

Program BI EHA (Pelayanan Jemput Bola Bagi Penduduk Berkebutuhan Khusus) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung bertujuan untuk menyediakan akses layanan administrasi kependudukan, khususnya KTP, bagi kelompok penduduk berkebutuhan khusus, yang dalam konteks program ini mencakup penyandang disabilitas, lanjut usia (lansia) yang sakit, Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), serta individu yang sakit parah. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terperinci terhadap realisasi program BI EHA dari perspektif inklusivitas. Digunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif dengan mendasarkan analisis pada data kualitatif yang diperoleh dari serangkaian data wawancara, observasi, dokumentasi, dan audio-visual yang ditemui. Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik Inklusif (Rahman & Tarigan, 2020) yang mencakup dimensi Keterbukaan, Kebersamaan, dan Pengakuan Terhadap Diversitas. Hasil analisis inklusivitas program jemput bola Bi Eha Disdukcapil Kota Bandung menunjukkan kesesuaian dengan sebagian ciri pelayanan publik inklusif, terutama dalam aspek kebersamaan dan pengakuan terhadap diversitas. Meskipun demikian, inklusivitas program belum ideal karena aspek keterbukaan yang masih dibersamai dengan isu prioritas kasus mendesak tanpa koordinasi. Dimana masyarakat dengan kebutuhan mendesak lebih diprioritaskan untuk menerima pelayanan lebih dulu tanpa adanya komunikasi ke pemohon yang sudah mengantre sebelumnya. Akibatnya, ketiadaan transparansi tersebut cenderung menimbulkan persepsi ketidakterbukaan. Disimpulkan bahwa program Bi Eha memiliki fondasi inklusif yang kuat pada aspek kebersamaan dan pengakuan terhadap diversitas, namun memerlukan peningkatan signifikan pada aspek keterbukaan dengan meningkatkan sistem, logistik, penjadwalan, diseminasi informasi, dan perencanaan berbasis data untuk mencapai inklusivitas yang optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik Inklusif, Pelayanan Jemput Bola, Penduduk Berkebutuhan Khusus