

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

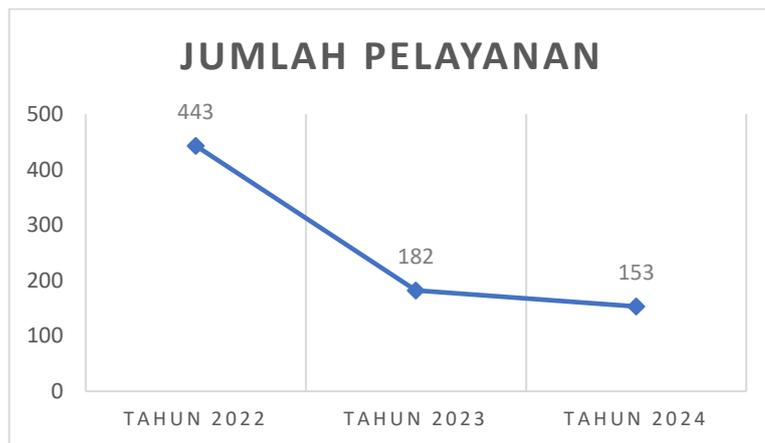
Pelayanan publik yang inklusif mencerminkan penghargaan terhadap keberagaman, yaitu dengan memastikan bahwa layanan disesuaikan dengan kebutuhan berbagai kelompok masyarakat. Dalam hal administrasi kependudukan, pelayanan yang inklusif memastikan bahwa tidak ada kelompok yang termarjinalkan atau terlupakan, termasuk penyandang disabilitas, masyarakat adat, dan kelompok minoritas lainnya dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan publik yang inklusif merupakan pendekatan yang memastikan bahwa setiap warga negara, tanpa terkecuali, dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan setara. Setiap warga negara berhak atas akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan yang inklusif juga memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, ODGJ dan masyarakat terpencil dapat memperoleh hak-hak mereka secara setara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan Disdukcapil terdiri atas Layanan Pencatatan Sipil (Capil) dan Layanan Pendaftaran Penduduk (Dafduk). (LKIP, 2023). Produk administrasi kependudukan merupakan dasar pengakuan identitas seseorang di mata negara. Tanpa dokumen kependudukan yang sah, seseorang bisa terhambat dalam mengakses layanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan partisipasi politik. Dengan begitu, inklusivitas pelayanan akan memastikan seluruh warga negara terutama yang memiliki keterbatasan akses, dapat diakui secara legalitas dan administratif (LKIP, 2023).

Berdasarkan Laporan Tahunan Perekaman Penduduk Disabilitas oleh Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2022-2024 diketahui adanya penurunan dari tahun ke tahun.

Gambar 1. 1. Grafik Jumlah Pelayanan Jemput Bola Bi Eha pada Tahun 2022-2024



Sumber: Disdukcapil Kota Bandung (2024)

Data tersebut dapat mengindikasikan dua persepsi. Persepsi pertama, masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan keterbatasan kondisi sudah terlayani sehingga berkurangnya pemohon di tahun berikutnya. Persepsi kedua, kurangnya jangkauan informasi ke sasaran pelayanan sehingga adanya penurunan frekuensi pelayanan. Meskipun begitu, pada kenyataannya persepsi kedua cenderung menjadi alasan penurunan angka tersebut.

Alasan tersebut didukung pula oleh data terbaru dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) tahun 2023, “terdapat 6.062 penyandang disabilitas di Kota Bandung”. Data ini mencakup individu dengan berbagai jenis disabilitas. Adapun menurut data Kementerian Sosial (Kemensos) dan Badan Pusat Statistik (BPS), diperkirakan bahwa sebagian besar penyandang disabilitas belum memiliki dokumen kependudukan lengkap, terutama di daerah terpencil atau dengan akses layanan yang terbatas.

Pada tahun 2019, Survei Indikator Sosial Ekonomi Penyandang Disabilitas menunjukkan bahwa sekitar 40% penyandang disabilitas belum memiliki KTP elektronik (e-KTP) dan sekitar 50% penyandang disabilitas tidak memiliki akta kelahiran. Dengan begitu, dapat diketahui bahwa masih terdapat masyarakat berkebutuhan khusus yang belum memiliki dokumen kependudukan di Indonesia terutama di daerah terpencil dan mereka yang menghadapi keterbatasan akses. Berdasarkan rangkaian data tersebut diketahui bahwa masih perlu kebijakan ataupun strategi dalam mengupayakan penerbitan kartu atau akta kependudukan. Terutama penduduk berkebutuhan khusus yang perlu dijangkau untuk memastikan pelayanan diterima masyarakat secara inklusif.

Wajah dari pelayanan yang inklusif tersebut dapat direalisasikan dengan suatu inovasi pelayanan dengan konsep jemput bola. Yakni inovasi dalam pelayanan publik yang mana petugas pemerintah secara proaktif mendatangi masyarakat untuk memberikan layanan administrasi di luar kantor. Pelayanan jemput bola dilakukan dengan mendatangi lokasi masyarakat yang membutuhkan, misalnya ke rumah-rumah, komunitas, puskesmas, atau pusat pelayanan umum lainnya. Petugas membawa peralatan yang diperlukan, seperti perangkat cetak KTP, akta kelahiran, atau sistem administrasi kependudukan bergerak, untuk memproses dokumen di tempat.

Inovasi ini juga didukung oleh penggunaan mobil layanan keliling yang dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Purwanto dalam (Rima Nurmalah dkk., 2024), Pemanfaatan teknologi dalam konteks ini dianggap sebagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyelesaian masalah, dan meningkatkan kepuasan masyarakat

Disdukcapil Kota Bandung telah mengadopsi layanan jemput bola yang dinamakan '*Bi Eha*' atau '*Bisa Euy Hebat*'. *Bi Eha* dianalogikan sebagai nama mobil/tim operasional yang digunakan untuk menjangkau masyarakat berkebutuhan khusus. Program ini merupakan upaya pemenuhan kepemilikan

dokumen kependudukan bagi penduduk Kota Bandung yang berkebutuhan khusus.

Topik ini menarik bagi penulis untuk diteliti karena program jemput bola “*Bi Eha*” menawarkan pelayanan untuk masyarakat berkebutuhan khusus. Dengan begitu, Penelitian ini dirasa perlu dijalani karena urgensinya adalah mengukur tingkat inklusivitas sebuah program pelayanan publik untuk memastikan bahwa program tersebut memberikan manfaat secara merata dan adil bagi semua warga, terutama masyarakat berkebutuhan khusus. Tanpa pengukuran yang jelas, program dapat gagal memenuhi tujuannya dan justru meningkatkan ketidakadilan sosial. Pengukuran ini juga membantu pemerintah dan penyedia layanan untuk mengidentifikasi tantangan, memperbaiki kebijakan, dan memenuhi kewajiban mereka terhadap hak asasi manusia.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menduga bahwa penerapan ciri pelayanan publik inklusif belum sepenuhnya optimal, hal ini di duga karena belum terpenuhinya ciri pelayanan publik inklusif. Yaitu terkait dengan ciri Keterbukaan. Sesuai dengan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 15 Tahun 2019 pada pasal 12 tentang kewajiban pemerintah daerah untuk menjamin pelayanan informasi dan komunikasi yang mudah diakses akan pelayanan yang diterima. Namun pada pelaksanaannya terdapat 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.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis bertujuan untuk melakukan kajian yang lebih detail dan fokus terhadap inklusivitas pelayanan publik terutama pada program *Bi Eha* di Disdukcapil Kota Bandung, dengan judul penelitian: **“Pelayanan Publik Inklusif Pada Program Pelayanan Jemput Bola Bagi Penduduk Berkebutuhan Khusus (*Bi Eha*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.”**

B. Identifikasi Masalah

1. Pelayanan Jemput Bola Bi Eha berkomitmen pada keadilan dan non-diskriminasi. Namun masih adanya prioritas kasus mendesak yang perlu transparansi.
2. Masih adanya keluhan waktu tunggu (antrean). Karena, jadwal mingguan yang menghambat kecepatan.
3. Konsep "Jemput bola" mengatasi hambatan fisik, tapi informasi belum merata yang dapat menghambat jangkauan pelayanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan masalah Penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelaksanaan program jemput bola "Bi Eha" memberikan kemudahan akses dan informasi kepada masyarakat, sehingga mencerminkan konsep Keterbukaan dalam pelayanan publik yang inklusif?
2. Apakah pelaksanaan program jemput bola "Bi Eha" memberikan pelayanan yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan membangun kerja sama yang efektif, sehingga mencerminkan konsep Kebersamaan dalam pelayanan publik yang inklusif?
3. Apakah pelaksanaan program jemput bola "Bi Eha" memberikan pelayanan yang menghargai perbedaan latar belakang serta melayani masyarakat dengan tulus dan motivasi yang tinggi, sehingga mencerminkan konsep Keterbukaan dalam pelayanan publik yang inklusif?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang penulis tetapkan sebagai tujuan Penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan program jemput bola "Bi Eha" memberikan kemudahan akses dan informasi kepada masyarakat, sehingga mencerminkan konsep Keterbukaan dalam pelayanan publik yang inklusif.

2. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan program jemput bola “Bi Eha” memberikan pelayanan yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan membangun kerja sama yang efektif, sehingga mencerminkan konsep Kebersamaan dalam pelayanan publik yang inklusif.
3. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan program jemput bola “Bi Eha” memberikan pelayanan yang menghargai perbedaan latar belakang serta melayani masyarakat dengan tulus dan motivasi yang tinggi, sehingga mencerminkan konsep Keterbukaan dalam pelayanan publik yang inklusif.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam membantu pengembangan ilmu dan administrasi. Manfaat hasil Penelitian ini dapat diuraikan, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Berkaitan dengan hasil Penelitian yang telah dilakukan penulis berharap dapat memberikan informasi dan pengetahuan untuk perkembangan inovasi program pelayanan publik yang inklusif, Penulis yakin bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat meningkatkan kinerjanya dalam melayani publik

2. Manfaat Praktis dari Penelitian ini mencakup beberapa aspek:

- a. Bagi penulis, hasil Penelitian ini dapat berfungsi sebagai pedoman dan referensi untuk memperluas pemahaman dan mengarahkan Penelitian lanjutan sesuai dengan topik yang dibahas sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Bagi Universitas, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi fokus dalam pengembangan dan peningkatan pengetahuan dalam ilmu administrasi di lingkungan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

- c. Bagi Instansi terkait, hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada analisis kebijakan pemerintah Kota Bandung dan membantu dalam proses pengambilan keputusan.
- d. Bagi masyarakat, hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi dan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

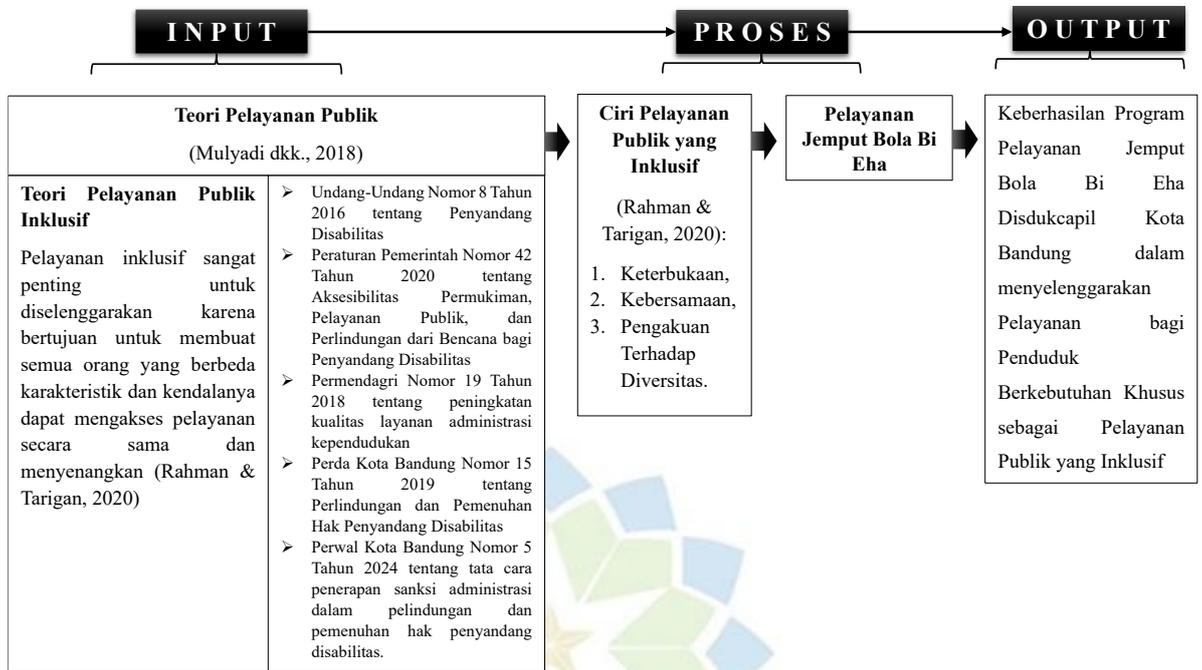
F. Kerangka Berpikir

Penelitian ini berangkat dari teori yang dianggap berkaitan dengan topik pelayanan publik. Menurut (Mulyadi dkk., 2018) dalam bukunya yang menjelaskan bahwa: “Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”. Berdasarkan penjelasan ini, dapat dipahami bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, mengerucut ke topik pelayanan publik yang inklusif menurut Fathur Rahman dan Janwan Tarigan yang menegaskan bahwa: “Pelayanan publik inklusif sangat penting untuk diselenggarakan karena bertujuan untuk membuat semua orang yang berbeda karakteristik dan kendalanya dapat mengakses pelayanan secara sama dan menyenangkan”. Dengan begitu, dapat dipahami bahwa pelayanan publik harus mengupayakan terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara adil dan menyenangkan sekalipun adanya keberagaman.

Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik Inklusif menurut Fathur Rahman dan Janwan Tarigan sebagai alat uji yang memfokuskan bahwa: “Terdapat tiga ciri pelayanan publik inklusif yaitu Keterbukaan, Kebersamaan, dan Pengakuan terhadap Diversitas”. (Rahman & Tarigan, 2020). Teori tersebut digunakan untuk menganalisis secara spesifik permasalahan yang sebelumnya dijelaskan pada rumusan masalah. Munculah kerangka pemikiran untuk mendukung Penelitian ini yang diolah menjadi sebuah bagan sebagai berikut:

Gambar 1. 2. Bagan Kerangka Berpikir



Sumber: Mulyadi, dkk (2018), Rahman & Tarigan (2020), dan Diolah Peneliti (2024)