

# BAB I

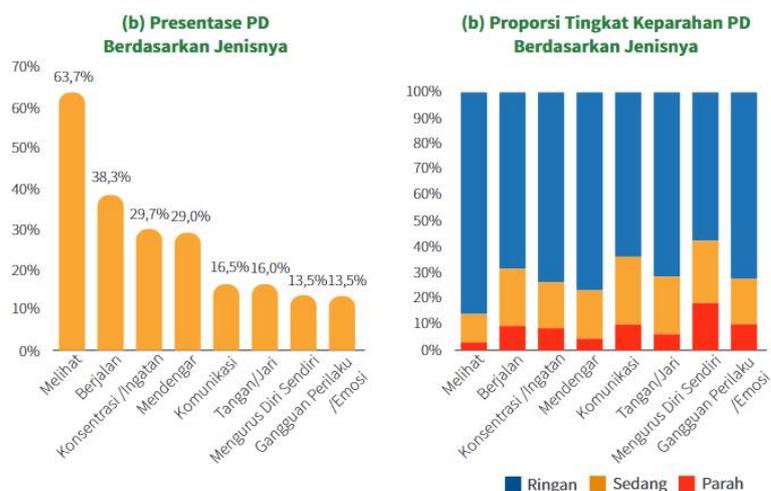
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Memberikan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia merupakan salah satu bentuk dari pelaksanaan yang ada pada sila ke-5 Pancasila. Bentuk pemberian keadilan bagi masyarakat tentunya bermacam-macam, seperti memberikan pelayanan pendidikan yang sama, memberikan pelayanan kesehatan yang sama, dan lain sebagainya. Dalam mewujudkan keadilan sosial, Pemerintah juga telah bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang sama. Menurut John Rawl yang merupakan salah satu ilmuwan pada abad ke-20 dalam bukunya yaitu "*A theory of justice*" mengatakan jika keadilan ialah "*fairness*" (Khoiron, 2017:12).

Makna dari kata tersebut dalam filosofis yaitu sebuah keadilan harus diberikan dalam bentuk kesempatan yang sama pada setiap insan atau posisi (derajat) yang sama dan setara dalam potensi dan kesempatan. Kesetaraan juga mempunyai makna yang luas, seperti setara secara *gender*, setara secara usia, setara secara kemampuan dan lain sebagainya. Selain itu ada juga kesetaraan bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Berdasarkan data grafik yang ada di Buku KSE yang membahas kesetaraan gender, disabilitas dan inklusi tahun 2020, menyatakan jika jenis disabilitas tertinggi yang ada di Indonesia yaitu hambatan dalam melihat. Oleh karena itu, Pemerintah harus lebih memperhatikan kebutuhan dan pelayanan bagi penyandang disabilitas khususnya netra itu sendiri.



Gambar 1.1 : Persentase Penyandang Disabilitas Berdasarkan Jenis dan Tingkat Keparahannya Tahun 2020

Sumber : Perpustakaan Bappenas, (2020).

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan dalam memenuhi kebutuhan yang telah diatur di dalam peraturan yang dibuat bagi seluruh warga negara dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif (Pengadilan Negeri Karanganyar, 2015). *Public service* telah diatur dalam Undang- undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut pada Pasal 29, menjelaskan terkait pelayanan khusus.

Pelayanan khusus yang dimaksud dalam peraturan tersebut yaitu masyarakat dalam kelompok yang mendapatkan perlakuan khusus. Masyarakat yang menerima perlakuan tersebut seperti ibu hamil/menyusui, lansia, dan penyandang disabilitas (Pemerintah Pusat RI, 2009:25). Pelayanan khusus tersebut harus diterapkan di masing-masing lembaga/instansi pemerintahan.

Dalam hal mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan publik yaitu salah satunya dalam melayani administrasi. Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan E-KTP, KK, KIA, dan lain sebagainya (Satria, 2015). Penerbitan dokumen pribadi berupa E-KTP merupakan salah satu bentuk implementasi pelayanan publik. Setiap Warga Negara Indonesia berhak memiliki kewarganegaraan yang telah diatur oleh hukum yang sah.

Salah satu masyarakat yang berhak memiliki dokumen pribadi berupa E-KTP yakni penyandang disabilitas. Hal itu telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Di dalam pasal 25 pada bagian kewarganegaraan, menyatakan jika penyandang disabilitas memperoleh, memiliki, dan menggunakan dokumen kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pemerintah Pusat RI, 2016:20).

Oleh karena itu, hak memiliki dokumen berupa E-KTP adalah salah satu implementasi dari peraturan tersebut. Saat ini pelayanan publik berupa penerbitan E-KTP dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan di masing-masing kelurahan yang ada di berbagai daerah. Dalam melaksanakan penerbitan dokumen, tentu harus inovatif. Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatut Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, menjelaskan jika inovasi merupakan kegiatan menghasilkan kreatifitas berupa pengetahuan dalam menemukan hal atau pun temuan yang baru dalam arti berbeda maupun modifikasi dari yang telah ada (Rahmadianto, 2017:5). Sehingga dapat

dikatakan inovatif, jika sebuah pelayanan publik tersebut membawa hal yang baru/beda. Salah satu bentuk pelayanan publik dalam penerbitan dokumen yang membawa unsur inovasi tersebut adalah penerbitan dokumen E-KTP huruf braille bagi penyandang disabilitas netra.

Menurut Kepala Dspendukcapil Kota Malang Ibu Eny Hari Sutiarny, mengatakan jika inovasi ini merupakan wujud Kota Malang yang ramah terhadap disabilitas. Dan menurut beliau, program ini telah dilaksanakan sejak tahun 2019 dan mengklaim jika program tersebut menjadi pioner di Jawa Timur (Pemerintah Kota Malang, 2022). Dasar hukum dalam mewujudkan Kota Malang menjadi kota inklusi yaitu melalui Peraturan Daerah Kota Malang No. 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas.

Selain itu juga, menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data Dspendukcapil Kota Malang, Bapak Sudarmanto mengatakan jika sejak tahun 2019 telah dilakukan sosialisasi. Dan hal tersebut membuahkan hasil yaitu telah ada 8 pemohon yang ingin menerjemahkan dokumen kependudukan nya dalam huruf braille sejak awal 2019 (Fizriyani dan Assidiq, 2022).

**Tabel 1.1**  
**Data Penyandang Disabilitas di Masing-Masing Kecamatan di Kota Malang**

Kecamatan di Kota Malang	Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Kecamatan dan Jenis Disabilitas di Kota Malang (Jiwa)													
	Buta (Tuna Netra)		Tuli (Tuna Rungu)		Bisu (Tuna Wicara)		Cacat Fisik (Tuna Daksa)		Keterbelakangan Mental (Tuna Grahita)		Cacat Pengendalian Diri (Tuna Laras)		Cacat Kombinasi (Tuna Ganda)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Kedungkandang	11	59	18	27	1	29	31	154	33	145	5	68	37	180
Sukun	23	65	8	47	0	17	36	178	33	124	5	58	37	127
Klojen	6	33	5	9	1	9	11	104	25	99	3	30	40	81
Blimbing	6	44	10	25	0	13	30	128	37	133	5	37	51	121
Lowokwaru	18	61	9	28	1	24	22	123	38	112	5	30	41	147
<b>Kota Malang</b>	<b>64</b>	<b>262</b>	<b>50</b>	<b>136</b>	<b>3</b>	<b>92</b>	<b>130</b>	<b>687</b>	<b>166</b>	<b>613</b>	<b>23</b>	<b>223</b>	<b>206</b>	<b>656</b>

Sumber : BPS Kota Malang, 2022

Namun yang menjadi permasalahan, dalam data yang disampaikan oleh BPS Kota Malang total penyandang disabilitas netra sebanyak 326 jiwa. Tetapi, per tahun 2022 sejak program tersebut dilaksanakan masih sedikit yang membuat. Bahkan, baru mencakup 8 pemohon yang ingin mengubah dokumen menjadi huruf braille.

Oleh karena itu, berdasarkan data yang ada dan permasalahan yang terjadi peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra (Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kota Malang)”. Diharapkan dari adanya penelitian ini, dapat meningkatkan perhatian masyarakat khususnya penyandang disabilitas netra terkait inovasi pelayanan penerbitan dokumen E-KTP dalam bentuk huruf braille. Rumusan Masalah

## B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah diuraikan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditemukan permasalahan yang dapat diteliti. Sehingga hal tersebut menjadi persoalan yang penting dan menjadi fokus untuk dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra Pada Dispendukcapil Kota Malang?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, yaitu :

#### **1. Tujuan Umum**

- a. Untuk mengetahui proses penerbitan dokumen e-ktp huruf braille bagi penyandang disabilitas netra.
- b. Untuk menjelaskan secara baik dan mudah dipahami tentang apa saja yang ditemukan di lapangan mengenai penerbitan dokumen e-ktp huruf braille bagi penyandang disabilitas netra.

#### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini merupakan tindak lanjut dari pertanyaan penelitian, sehingga tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Untuk Mengetahui Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra Pada Dispendukcapil Kota Malang”.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dan menambah teori-teori baru untuk penelitian, adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menjelaskan secara kualitatif implementasi inovasi penerbitan dokumen E-KTP huruf braille.
- b. Menjelaskan secara ilmiah antara variabel yang diteliti

### **2. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis di bawah ini berkaitan dengan subjek penelitian dan sasaran penelitian yakni :

- a. Bagi Universitas Panca Marga Probolinggo, dapat menjadi bahan tambahan sebagai koleksi agar menjadi acuan maupun informasi tambahan sehingga dapat memberikan informasi dan ilmu pengetahuan yang baru mengenai studi pelayanan publik.
- b. Bagi Dispendukcapil Kota Malang, dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi terkait program inovasi penerbitan dokumen huruf braille sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan khususnya bagi penyandang disabilitas netra.

- c. Bagi masyarakat umum, diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan perhatian terkait program-program yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah setempat sehingga dapat merasakan manfaatnya.

## **E. Sistematika Penulisan**

Dalam melakukan penulisan menggunakan sistematika penulisan. Sistematika penulisan berisi tentang uraian secara logis dan detail mengenai tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian oleh penulis. Berikut sistematika penulisannya, yaitu :

**BAB I** : Bab ini peneliti menjelaskan latar belakang masalah mengapa peneliti memilih judul ini. Lalu, pada bab ini juga memuat rumusan masalah yang bertujuan agar dapat memahami permasalahan yang terjadi di dalam penelitian ini dan memiliki batasan agar pembahasan tidak melewati pokok bahasan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya, juga menjabarkan tentang tujuan penelitian yang berisi mengapa memiliki tema dan judul yang telah dijelaskan sebelumnya dengan korelasi terhadap persoalan yang telah ditetapkan dan yang terakhir yaitu menjelaskan tentang bagaimana sistematika penulisan di dalamnya.

**BAB II** : Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi penelitian terdahulu, perbedaan dengan penelitian terdahulu,

kerangka dasar teoritik, dan kerangka pemikiran sebagai jawaban sementara terkait judul yang ditentukan. Penulisan menggunakan sumber jurnal-jurnal, skripsi, buku, dan website berita terverifikasi yang dapat dipertanggung jawabkan datanya.

**Bab III** : Bab ini menjelaskan metode penelitian sebagai acuan penelitian dengan metode kualitatif.

**BAB IV** : Bab ini menjelaskan secara gambaran umum penelitian, lokasi penelitian, hasil data yang didapat beserta analisis data.

**BAB V** : Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Berdasarkan data yang telah didapat dari rumusan masalah yang telah ditentukan.