

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Sejarah Kota Malang

Kota Malang adalah salah satu kota penting yang ada di provinsi Jawa timur. Banyak sekali masyarakat dari luar daerah yang datang ke Kota Malang dengan berbagai kepentingan. Ada yang hanya sekadar untuk berwisata, ada juga yang bekerja hingga menempuh pendidikan di jenjang perkuliahan. Oleh karena itu, semakin padatnya penduduk yang mendiami atau tinggal di suatu daerah maka semakin banyak juga permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang terjadi seperti sosial, ekonomi, keamanan, dan salah satunya yaitu permasalahan tata kelola pemerintahan. Di kota-kota besar, permasalahan sudah menjadi hal yang banyak terjadi.

Kota yang disebut juga sebagai "*Paris Van East Java*" pada zaman kolonial dahulu dikarenakan Kota Malang yang memiliki lingkungan yang asri dan sejuk. Dahulu Kota Malang masuk ke dalam wilayah Malang Raya, yang meliputi Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Kota Batu. Masing-masing wilayah memiliki otonomi daerahnya masing-masing.

Tidak hanya dikelilingi oleh gunung berapi, namun ada juga pantai yang berada di wilayah Kabupaten Malang yang memiliki jarak

terlalu jauh dari Kota Malang. Selanjutnya, Kerajaan yang sering didengar atau dibahas oleh kebanyakan orang yaitu Kerajaan Singosari. Namun selain kerajaan tersebut, ada beberapa kerajaan besar yang ada di sekitar wilayah Malang Raya seperti Kerajaan Kanjuruhan yang berada di wilayah Kabupaten Malang. Salah satu bukti yaitu adanya Prasasti Dinoyo yang menjadi bukti dari eksistensi beradanya Kerajaan Kanjuruhan yang berpusat di Kecamatan Kepanjen. Prasasti Dinoyo juga menjelaskan jika wilayah kerajaan mencakup hingga di daerah dinoyo atau yang berada di Kota Malang. Kerajaan tersebut berdiri diperkirakan pada pertengahan abad ke-8 M yang diperintah oleh Raja Dewa Simha (Aminudin 2022).

Prasasti tersebut memberikan informasi jika pada pertengahan abad ke-8 telah ada Kerajaan Kanjuruhan. Saat memerintah, Raja Dewa Simha mendirikan sebuah tempat yang digunakan untuk pemujaan kepada Dewa Siwa yaitu berupa Arca *Maharsi Agastya* yang berada di Candi Badut yang ada di daerah Tidar, Kota Malang. Dalam candi tersebut terdapat lingga dan Arca *Putikeswara*. Saat ini Prasasti Dinoyo disebut sebagai prasasti tertua yang ada di Jawa Timur. Raja Dewa Simha adalah ayah dari Raja Gajayana yang juga merupakan salah satu nama raja yang ada dalam prasasti tersebut.

Pada zaman kolonial, Malang dijadikan sebagai wilayah “*Gemente*” atau disebut sebagai kota. Sebelum tahun 1964, selogan Kota Malang yaitu “Malang Namaku, Maju Tujuanku”. Namun setelah

itu, berganti menjadi “*Malangkucecwara*”. Semboyan tersebut diusulkan oleh Alm. Prof. Dr. R. Ng. Poebartjaraaka pada peringatan 50 tahun berdirinya Kota Malang pada 1964. *Malangkucecwara* memiliki singkatan dari kata mala, angkuaca, dan icwara yang memiliki arti masing-masing yaitu mala ialah sesuatu yang kotor (batil), angkuaca yaitu menghancurkan, dan icwara yaitu memiliki makna tuhan. Dan jika digabungkan maka memiliki arti yaitu Tuhan menghancurkan yang batil (Rahmawati 2022).

Malangkucecwara digunakan pada simbol lambang Pemerintah Kota Malang. Penamaan nama “Malang” hingga saat ini masih menjadi perdebatan dari para ahli sejarah dikarenakan masih belum ditemukan bukti secara spesifik dari nama Malang tersebut. Setidaknya ada 3 teori atau salah satu bukti yang memperkuat dari penamaan daerah yang hawa sejuk di Jawa timur ini, yaitu pendapat yang pertama yaitu mengarah pada bangunan suci yang memiliki nama *Malangkucecwara* yang disebut didalam dua prasasti yaiyi Prasasti Mantyasih tahun 907 M dan Prasasti 908 M.

Selanjutnya, ada juga pendapat ahli yang mengatakan jika bangunan itu berada di daerah Gunung Buring, yakni pegunungan yang berada di daerah timur Kota Malang yang memiliki puncak bernama “Malang”. Namun ada juga yang memiliki pendapat jika nama tersebut berasal dari desa yang memiliki nama *Malangsuaka*

yang terdapat bukti di dalam peninggalan lama di sekitar daerah Tumpang, Kabupaten Malang.

b. Visi dan Misi

Visi

“Kota Malang Bermartabat”

Misi

- 1) Menjamin akses dan kualitas pendidikan, kesehatan, dan layanan dasar lainnya bagi semua warga
- 2) Mewujudkan kota produktif dan berdaya saing berbasis ekonomi kreatif, keberlanjutan dan keterpaduan
- 3) Menjadikan kota yang rukun dan toleran berazaskan keberagaman dan keberpihakan terhadap masyarakat rentan dan gender
- 4) Memastikan kepuasan masyarakat atas layanan pemerintah yang tertib hukum, profesional, dan akuntabel

c. Kondisi Geografis

Kota Malang ialah salah satu kota tujuan dari para pendatang yang ada disekitar maupun di luar Kota Malang. Dengan iklim yang sejuk dan dingin, secara astronomis terletak pada posisi 112.060 - 112.070 Bujur Timur , 7.060 - 8.020 Lintang Selatan. Selain itu, Kota Malang memiliki batas-batas wilayah yang ada disekitarnya, yaitu :

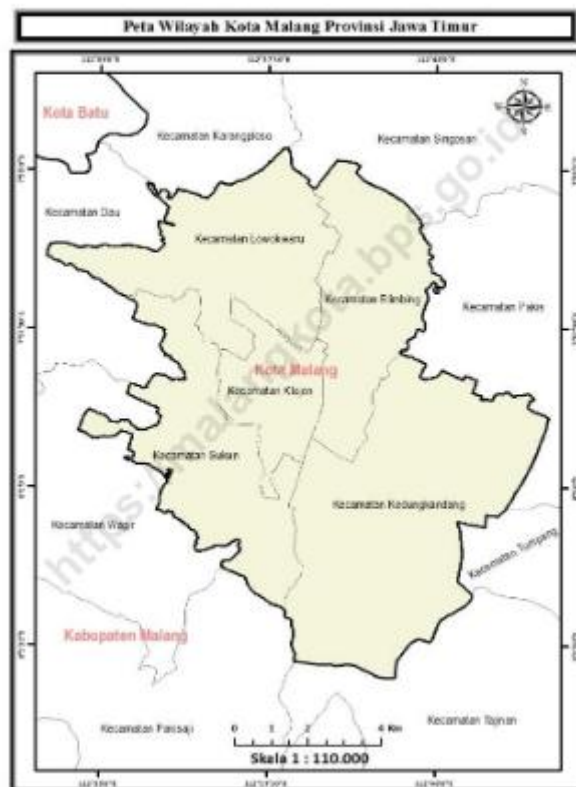
- 1) Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.
- 2) Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.
- 3) Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang

4) Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

Kota Malang memiliki luas wilayah yakni sebesar 110,06 km² yang dibagi dalam lima kecamatan yakni : Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun, Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru. Selain itu juga ada 57 kelurahan yang ada dimasing-masing kecamatan yang ada di Kota Malang (BPS Kota Malang 2022).

d. Tata Ruang

Kota Malang yang berada di daerah pegunungan menjadikan wilayahnya memiliki daerah yang subur. Letaknya yang berada di ketinggian 445-526 m di atas permukaan laut mejadikan Kota Malang memiliki iklim yang sejuk, salah satu wilayah yang berada pada ketinggian yaitu Pegunungan Buring yang berada di daerah timur Kota Malang. Selanjutnya juga ada sungai-sungai besar yang mengalir Kota Malang yaitu Sungai Brantas, Sungai Bango dan Sungai Amprong.



Gambar 4.1 : Peta Wilayah Kota Malang
Sumber : BPS Kota Malang, (2022).

e. Kondisi Demografi

Menurut data yang diperoleh melalui BPS Kota Malang per tahun 2022 yaitu sebanyak 844,933 jiwa. Selanjutnya laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2020-2021 sebesar 0,13%. Wilayah di Kota Malang yang banyak ditinggali yaitu di Kecamatan Kedungkandang dengan persentase 24,63% atau sekitar 208.075 jiwa dan wilayah yang memiliki penduduk sedikit yaitu di Kecamatan

Klojen yakni 11,13% atau hanya 94.072 jiwa dari total penduduk yang ada di Kota Malang.

Data tersebut dikumpulkan melalui program sensus penduduk atau biasa disebut pencatatan penduduk. Perbandingan jenis kelamin di Kota Malang yakni sebesar 99,02. Memiliki arti yakni dalam 100 penduduk perempuan terdapat 99 penduduk laki-laki. Data selanjutnya yaitu berdasarkan hasil perekaman KTP Elektronik di Kota Malang dalam data yang dimiliki oleh BPS Kota Malang dalam rangkuman yang berjudul “Kota Malang Dalam Angka 2022” yaitu yang wajib memiliki E-KTP dari masing-masing kecamatan yakni sebanyak 712.093 jiwa (BPS Kota Malang 2022).

Tabel 4.1
Jumlah Hasil Perekaman E-KTP di Kota Malang 2021

Kecamatan di Kota Malang	Luas Kecamatan dan Persentase Luas Kecamatan di Kota Malang					
	Luas (km ²)			Persentase (%)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Kedungkandang	39.890	39.890	39.852	36.240	36.240	35.880
Sukun	20.970	20.970	20.864	19.050	19.050	18.780
Klojen	8.830	8.830	8.829	8.020	8.020	7.950
Blimbing	17.770	17.770	17.731	16.150	16.150	15.960
Lowokwaru	22.600	22.600	23.801	20.530	20.530	21.430
KOTA MALANG	110.060	110.060	111.077	100.000	100.000	100.000

Sumber : *BPS Kota Malang, (2022).*

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu merupakan salah satu instansi daerah yang berada di lingkup daerah Kota Malang. Keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu di Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur. Dalam gedung tersebut terdapat dinas lain (Perkantoran

Terpadu Gedung A) seperti Dinas Komunikasi Kota Malang dan Informatika dan Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kota Malang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Dalam peraturan tersebut telah diatur tugas dan fungsi yang ada pada lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sebelumnya, terdapat juga Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Lalu menjadi Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah hingga pada akhirnya yaitu Peraturan Walikota Malang Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

a. Sumber Daya (SDM)

1) Jumlah ASN (Total) : 61 orang

2) Jumlah Non-ASN (Total) : 79 orang

REKAPITULASI DATA PEGAWAI ASN

UNIT KERJA : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN

SIPIIL

Berdasarkan Nama Jabatan

Tabel 4.2
Data Pegawai ASN

NO	NAMA JABATAN	JUMLAH
1	Kepala Dinas	1
2	Kepala Sub Bagian Umum	1
3	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	1
4	Penyusun Rencana Kebutuhan Sarana dan Prasarana Kantor	1
5	Pengadministrasi Umum	1
6	Bendahara	1
7	Analisis Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan	1
8	Pengadministrasi Keuangan	1
9	Pengadministrasi Kepegawaian	1
10	PIAK dan Pemanfaatan Data	18
11	Pelayanan Pencatatan Sipil	13
12	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	18
	TOTAL	61

Sumber : *Dispendukcapil Kota Malang (Diolah Penulis, 2023)*

b. Struktur Organisasi

1) Tugas dan Fungsi

Bentuk struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, terdiri dari sebagai berikut :

(a) Kepala Dinas

Tugas : Melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah serta tugas pembantuan.

Fungsi :

- Perumusan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- Penyusunan perencanaan strategis dan rencana kerja tahunan;
- Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

(b) Sekretariat

Tugas : Membantu Kepala Dinas dalam pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.

Fungsi :

- Perumusan program sekretariat berdasarkan perencanaan strategis dinas;
- Pengoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan di lingkungan dinas;
- Pelaksanaan program sekretariat.

(c) Sub bagian Perencanaan dan Keuangan

Tugas : Melakukan penyiapan bahan perencanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan, penyiapan bahan administrasi keuangan dan pelaporan pertanggungjawaban keuangan.

Fungsi :

- Perencanaan kegiatan dan anggaran sub bagian perencanaan dan keuangan berdasarkan program sekretariat;
- Penyiapan bahan koordinasi penyusunan rencana strategis, rencana kerja, program, kegiatan dan anggaran;
- Pelaksanaan pengumpulan dan evaluasi rencana kegiatan dan anggaran, perjanjian kinerja, pelaporan capaian kinerja.

(d) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Tugas : melaksanakan urusan administrasi umum meliputi ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kerja sama, hubungan masyarakat, rumah tangga, perlengkapan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan serta pengelolaan administrasi kepegawaian dinas.

Fungsi :

- Perencanaan kegiatan dan anggaran sub bagian umum dan kepegawaian berdasarkan program sekretariat;
- Penyiapan bahan pelaksanaan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat, pengandaan naskah dinas, kearsipan dan perpustakaan;
- Penyiapan bahan pelaksanaan tugas di bidang hubungan masyarakat.

(e) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Tugas : Melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Fungsi :

- Perumusan program bidang pelayanan pendaftaran penduduk berdasarkan perencanaan strategis;
- Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
- Pembinaan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

(f) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Tugas : Melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang pelayanan pencatatan sipil.

Fungsi :

- Perumusan program bidang pelayanan pencatatan sipil berdasarkan strategis dinas;
- Perumusan kebijakan teknis di bidang pencatatan sipil;
- Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi: pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak, pencatatan perubahan nama, pencatatan perubahan status kewarganegaraan, pencatatan peristiwa penting lainnya, pencatatan perubahan dan pembatalan akta, penerbitan

dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil dan penatausahaan dokumen pencatatan sipil.

(g) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

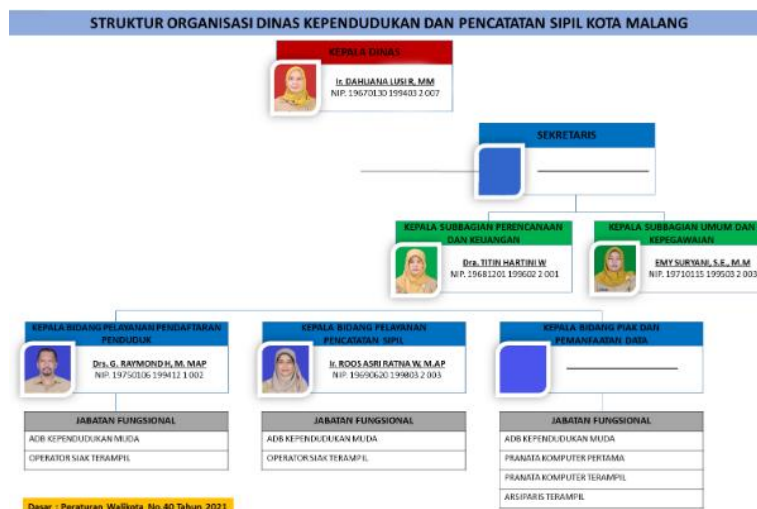
Tugas : Melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan data administrasi kependudukan.

Fungsi :

- Perumusan program bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data berdasarkan perencanaan strategis;
- Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan data administrasi kependudukan;
- Penyiapan bahan koordinasi pengelolaan SIAK.

(h) Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas : Memberikan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu.



Gambar 4.2 : Bagan Struktur Organisasi
 Sumber : *Dispendukcapil Kota Malang, (2023).*

- c. Gambaran Umum Penerbitan E-KTP dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

1) Jumlah Perekaman dan Penerbitan E-KTP di Tahun 2020

Tabel 4.3
Data Jumlah Penduduk Perekaman E-KTP Berdasarkan
Masing-masing Kecamatan di Tahun 2020

Kecamatan di Kota Malang	Jumlah Penduduk (De Jure) Menurut Kecamatan dan Status Perekaman E-KTP di Kota Malang (Jiwa)		
	Wajib Melakukan Perekaman E-KTP	Sudah Melakukan Perekaman E-KTP	Belum Melakukan Perekaman E-KTP
Kedungkandang	154468	149279	5189
Sukun	86961	84446	2515
Klojen	166847	154220	12627
Blimbing	163185	156339	6846
Lowokwaru	137138	130046	7092
KOTA MALANG	708599	674330	34269

Sumber : *Dispendukcapil Kota Malang (2022).*

2) Jumlah Perekaman dan Penerbitan E-KTP di Tahun 2021

Tabel 4.4
Data Jumlah Penduduk Perekaman E-KTP Berdasarkan
Masing-masing Kecamatan di Tahun 2021

Kecamatan di Kota Malang	Jumlah Penduduk (De Jure) Menurut Kecamatan dan Status Perekaman E-KTP di Kota Malang (Jiwa)		
	Wajib Melakukan Perekaman E-KTP	Sudah Melakukan Perekaman E-KTP	Belum Melakukan Perekaman E-KTP
Kedungkandang	168883	158224	10659
Sukun	164036	160223	3813
Klojen	86568	86043	525
Blimbing	154780	152453	2327
Lowokwaru	137826	133003	4823
KOTA MALANG	712093	689946	22147

Sumber : *Dispendukcapil Kota Malang (2022)*.

3) Jumlah Perekaman dan Penerbitan E-KTP di Tahun 2022

Tabel 4.5
Data Jumlah Penduduk Perekaman E-KTP Berdasarkan
Masing-masing Kecamatan di Tahun 2022

Kecamatan di Kota Malang	Jumlah Penduduk (De Jure) Menurut Kecamatan dan Status Perekaman E-KTP di Kota Malang (Jiwa)		
	Wajib Melakukan Perekaman E-KTP	Sudah Melakukan Perekaman E-KTP	Belum Melakukan Perekaman E-KTP
Kedungkandang	156930	152331	4599
Sukun	154035	149635	4400
Klojen	78312	76174	2138
Blimbing	145030	141105	3925
Lowokwaru	128464	125065	3408
KOTA MALANG	662771	644310	18470

Sumber : *Dispendukcapil Kota Malang (2022)*.

Berdasarkan data yang dipaparkan oleh Dispendukcapil Kota Malang, yaitu mengenai jumlah penduduk perekaman E-KTP berdasarkan masing-masing kecamatan yang ada di Kota Malang. Data yang dipaparkan tersebut, memuat 3 jenis yaitu jumlah warga yang wajib melakukan perekaman e-ktp, lalu terdapat juga jumlah warga yang sudah melakukan perekaman e-ktp dan yang belum melakukan perekaman e-ktp.

Terhitung mulai tahun 2019 hingga 2021 berdasarkan data yang dimiliki dan telah direkap oleh Dispendukcapil, dari jumlah warga yang wajib melakukan perekaman e-ktp mengalami peningkatan yaitu sebesar 11.745 jiwa. Lalu data selanjutnya terkait masyarakat yang telah melakukan perekaman e-ktp 27.092 jiwa. Selanjutnya, terdapat juga jumlah warga yang belum melakukan perekaman e-ktp mengalami penurunan yakni sebesar 15.347 jiwa. Hal ini membuktikan jika Dispendukcapil Kota Malang telah melakukan upaya secara komprehensif sehingga dapat menekan jumlah warga yang belum melakukan perekaman e-ktp.

Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh Dispendukcapil yaitu seperti : melakukan jemput bola kepada masyarakat secara langsung, membuka pelayanan administrasi kependudukan di masing-masing kelurahan maupun kecamatan, dan saat ini juga terdapat inovasi berupa pelayanan adminduk di Mall Pelayanan Publik Kota Malang.

B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

Dalam melakukan pengumpulan data yang akan dilakukan dengan analisis mengenai keseluruhan data yang diperoleh dari hasil yang dilakukan berdasarkan penjelasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya. Data yang diperoleh yaitu melalui tahapan observasi, wawancara, hingga studi kepustakaan (*library research*) yang disajikan dengan metode kualitatif deskriptif dengan berlandaskan pada interpretasi data dan informasi yang telah disesuaikan dengan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Data didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan pihak-pihak terkait yang telah ditentukan dan telah memahami terkait.

1. Implementasi Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat secara luas. Bahkan dalam menyampaikan informasi terkait peraturan, maupun program diharapkan sampai langsung kepada masyarakat. Menurut Edward III mengatakan bahwa komunikasi memiliki arti proses menyampaikan informasi dari penyampai pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) (Widodo 2010:97).

1) Transmisi

Dalam menyampaikan informasi, seringkali ditemukan hal-hal yang menyebabkan sebuah informasi terjadi kesalahpahaman

(*misscommunication*) dalam menangkap makna dari informasi tersebut. Transmisi dalam Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille Bagi Penyandang Disabilitas Netra yakni berupa penyampaian informasi selaku pembuat kebijakan (pemerintahan) agar tidak terjadi multi-tafsir sehingga mudah diterima informasi tersebut oleh penikmat kebijakan. Seperti yang dikatakan Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, Bapak M.Toha mengatakan bahwa:

“Untuk komunikasi dalam menyampaikan inovasi pelayanan publik yang diberikan, karena saat ini jamannya digital maka dilakukan melalui media sosial, struktur pemkot yang ada di kelurahan, dan melalui komunitas-komunitas, termasuk yayasan sosial itu juga termasuk (Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 08 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Komunikasi dalam implementasi penerbitan dokumen e-ktp huruf braille juga dilakukan melalui kerja sama dengan instansi lain maupun komunitas/organisasi yang ada. Salah satu kerjasama yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Malang yaitu dengan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra yang ada di jalan Janti.

Hal ini dikatakan oleh Bapak Totok selaku Pelaksana Bidang Rehabilitasi Sosial di UPT RSBN Malang, mengatakan bahwa :

“Kita pernah menyampaikan juga ke anak-anak, bahwa dispendukcapil untuk mencetak dokumen kependudukan dan huruf braille. Khususnya yang di malang, bisa mendatangi langsung dispenduk untuk mendapatkan dokumen kependudukan tersebut (Kantor UPT RSBN Malang, 11 April 2023 pukul 13.45-selesai)”.

Sehingga tercipta komunikasi yang baik antar dua instansi yang saling berkaitan dalam mendukung program yang bertujuan untuk memudahkan dari teman-teman penyandang disabilitas netra. Selanjutnya, menurut Bapak Heri selaku Penerima Dokumen E-Ktp Huruf Braille, mengatakan bahwa :

“Informasi diterima ketika dihubungi oleh sekretariat PERTUNI, yang diterima melalui telepon (Rumah Bapak Heri, 05 April 2023 pukul 10.00-selesai)”.

Dalam menyampaikan informasi, Dispendukcapil telah melakukan dengan baik yakni langsung menghubungi kepada komunitas/organisasi yang ada yakni Pertuni. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Supriyadi selaku Dewan Pengawas Pertuni Kota Malang, mengatakan bahwa :

“Awalnya itu Bu Enny pihak Dispenduk itu arahnya ke janti. Nah di upt itu sebagian kecil yang ktp kota malang. Lalu diharapkan melalui Pertuni karena sebagai paguyubannya tunanetra. Lalu pihak janti mungkin punya kontak sekretariat pertuni. Jadi beliau menghubungi dan menjelaskan tentang program ini (Rumah Bapak Supriyadi, 06 April 2023 pukul 09.15-selesai)”.

Dari beberapa pernyataan yang disampaikan oleh para penyandang disabilitas netra menyatakan jika mereka mendapatkan informasi mengenai Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille secara langsung dari Dispendukcapil Kota Malang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa transmisi informasi dalam komunikasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota

Malang selaku penyelenggara dari Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille telah berjalan dengan baik, hal itu terbukti jika penyampaian informasi langsung diberikan oleh pihak penyelenggara kepada pihak penerima kebijakan (penyandang disabilitas netra) sehingga informasi yang tersampaikan telah sesuai agar menghindari kesalahpahaman dalam menerima informasi terkait program tersebut.

2) Kejelasan (valid)

Kejelasan atau biasa dibidang validasi adalah penegasan dari apa yang telah disampaikan dan informasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan baik dan benarnya. Terkadang kita sebagai masyarakat umum, selalu mempertanyakan terkait apa saja kebijakan yang berlaku di masyarakat, apakah valid / tidaknya. Menurut Edward III, mengatakan bahwa komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membuat penerima kebijakan menjadi bingung (Putra 2018:56). Pada Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille, penyampaian informasi kepada masyarakat khususnya penyandang disabilitas netra telah berjalan dengan benar dengan dilakukan penyampaian secara langsung ataupun melalui instansi-intansi terkait.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak M.Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas Di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Untuk validasi nya dijamin 100%, karena kita basisnya dari data kependudukan. Jika terdapat perbedaan data maka kita

arahkan untuk perubahan data ada prosedurnya sendiri. Untuk namanya bukan dokumen e-ktp huruf braille, tetapi nama resminya dokumen pendamping e-ktp. Jadi yang bersangkutan mendapat e-ktp yang reguler itu dan dokumen huruf braille (Kantor Catatan Sipil atau Perkantoran Terpadu 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Sehingga dapat dikatakan bahwa informasi tersebut valid, karena didukung oleh data kependudukan yang dimiliki oleh pihak Dispendukcapil. Sehingga informasi terkait Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille sejalan dengan data kependudukan yang dimiliki. Adapun jika terjadi perubahan data, nantinya akan di sinkronasikan kembali dengan prosedur yang mengaturnya.

Untuk kejelasan informasi yang didapat oleh penyandang disabilitas netra disampaikan oleh Bapak Jayin selaku perwakilan dari struktural Pertuni, mengatakan bahwa :

“Kebetulan informasi itu valid nggih mas, dikarenakan langsung dari Dispenduknya... (Rumah Bapak Jayin atau Panti Pijat Tunanetra, 06 April 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat dikatakan bahwa penyandang disabilitas netra yang tergabung ke dalam organisasi Pertuni telah mendapatkan informasi secara langsung dari Dispendukcapil dan mempercayai kejelasan dalam informasi. Sehingga dari beberapa pernyataan yang telah disampaikan oleh masing-masing informan dapat diambil kesimpulan bahwa terkait

kejelasan atau valid data maupun informasi tentang Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille adalah valid.

3) Konsistensi

Konsistensi dalam komunikasi merupakan salah satu penyampaian informasi secara terus-menerus atau bekesinambungan sehingga pesan yang berisi informasi tersebut berlangsung secara konstan. Sehingga inti dari pesan yang ingin disampaikan tidak berubah-ubah (Yuristiadhi 2019). Konsistensi penyampaian informasi yang disampaikan oleh Dispendukcapil Kota Malang adalah telah dilakukan continue secara internis.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak M.Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas Di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Untuk rinciannya sejak awal itu tahun 2017-2018. Oo ternyata ada warga kita yang menyandang netra itu ada juga kan kita layani, dan mereka bertanya pada kita. Pak ktp saya itu seperti apa ya? Bagaimana mereka bisa tau, sedangkan mereka hanya bisa membaca dengan huruf braille ya kita coba buat. Untuk namanya bukan dokumen e-ktp huruf braille, tetapi nama resminya dokumen pendamping e-ktp (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Dari penjelasan diatas, ditemukan bahwa progam tersebut telah ada sejak tahun 2017/2018 hingga saat ini. Sehingga dapat dikatakan konsistensi dari penyampaian informasi terkait Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille telah berjalan hingga saat ini. Namun, pendapat berbeda disampaikan

oleh Bapak Jayin selaku perwakilan dari struktural Pertuni Kota Malang, mengatakan :

“Untuk jemput bola belum, hanya dihimbau untuk diberikan data nya atau datang langsung ke dispenduk / kelurahan masing-masing (Rumah Bapak Jayin atau Panti Pijat Tunanetra, 06 April 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Berdasarkan temuan di lapangan, ditemukan bahwa masih terdapat salah satu penyandang disabilitas yang belum mendapatkan informasi secara konsistensi yang dilakukan melalui kegiatan “jemput bola”. Penyampaian informasi masih berupa himbauan. Sehingga dapat disimpulkan jika unsur konsistensi dalam menyampaikan informasi terkait progam tersebut masih belum. Dikarenakan masih terdapat masyarakat disabilitas netra yang belum mendapat secara “langsung” penyampaian informasi oleh implementor.

b. Sumber daya

Sumber daya merupakan salah satu bagian terpenting selanjutnya dalam mendukung keberhasilan dari sebuah kebijakan yang dilakukan. Walaupun tidak menjadi permasalahan yang mendalam jika konsistensi sebuah informasi yang kurang baik, ketika memiliki sumber daya yang kompeten dan bertanggungjawab sehingga dapat menutupi dari kekurangan yang ada (Mulyono 2009). Unsur-unsur yang ada dalam sumber daya yakni *Staff* (Kepegawaian), Informasi, Wewenang dan Fasilitas.

1) *Staff* (Pegawai)

Staff ialah sumber daya utama dalam menjalankan program yang telah dibuat. Dikarenakan dengan pegawai yang mumpuni / kompeten adalah hal yang penting. Sering sekali ditemukan kegagalan dari pelaksanaan kebijakan tersebut terletak pada *staff* yang tidak memiliki keahlian yang dibutuhkan. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan kecakapan / *skill* yang dibutuhkan. Namun pada Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille, Bapak Drs. Gamaliel Raymond H., M.AP selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, mengatakan bahwa :

“Untuk lebih ke braille nya tidak, terus terang tidak memahami proses dan membaca huruf braille. Kita hanya membantu warga khususnya disabilitas, yang tidak memiliki data kependudukan (Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 23 Februari 2023 pukul 09.30-selesai)”.

Kemampuan dalam menulis huruf braille, masih belum dimiliki oleh pegawai Dispendukcapil. Seperti yang dikatakan oleh Bapak M.Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas Di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Belum, ini karena kita kerjasama dengan RSBN(Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Selanjutnya, menurut Bapak Totok selaku Pelaksana Rehabilitasi Sosial di UPT RSBN, mengatakan bahwa :

“Itu sudah, saya mengenal braille sejak tahun 1992. Itu saya mengetahui dari pelatihan, dikarenakan menjadi syarat untuk

bisa mengajarkan ke disabilitas netra salah satu syaratnya itu harus bisa huruf braille. Dan saya termasuk dalam instruktur huruf braille (Kantor UPT RSBN, 11 April 2023 pukul 13.45-selesai)”.

Sehingga, dapat dikatakan bahwa sinergi antar dua instansi ini saling bekerja sama untuk menghasilkan *output* yang memudahkan dari teman-teman disabilitas netra agar dapat bisa mengerti dan memahami isi informasi data yang tertuang didalam dokumen e-ktp huruf braille. Selanjutnya, menurut Bapak Heri selaku penerima dokumen e-ktp huruf braille, mengatakan bahwa :

“Jika brailnya itu ya dari janti itu. Kalau dispenduknya ya baguslah bisa membuat dokumen braille itu (Rumah Bapak Heri Susanto, 5 April 2023 pukul 10.00-selesai)”.

Menurut pendapat beliau, program yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Malang adalah bagus dan juga beliau mendapatkan pengetahuan huruf braille adalah dari UPT RSBN.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *staff* (pegawai) dari Dispendukcapil Kota Malang masih belum memiliki keahlian untuk menulis/mencetak huruf braille. Dikarenakan menurut implementor kebijakan Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille merupakan hasil perjanjian kerja sama atau *Memorandum Of Understanding* (MOU) antara Dispendukcapil Kota Malang dengan UPT RSBN Malang.

2) Informasi

Informasi merupakan salah satu komponen yang penting dalam sumber daya. Informasi dalam hal ini memiliki dua bentuk, yaitu : informasi dari tatacara pelaksanaan kebijakan dan informasi kedua yaitu mengenai data kepatuhan pendukung pelaksana kebijakan seperti peraturan dan regulasi pemerintah yang telah disahkan (Nursalim 2017:120). Implementasi kebijakan juga tentunya membutuhkan kepatuhan terhadap hukum. Informasi yang disampaikan juga dilakukan di lingkup instansi yang melaksanakan kebijakan, agar sampai kepada pelaksana kebijakan dalam hal ini pegawai yang telah ditunjuk sebelumnya.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Drs. Gamaliel Raymond H., M.AP selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, mengatakan bahwa :

“Yang pasti kita tiap minggu dilakukan rapat koordinasi untuk penyampaian informasi yang baru. Lalu kita mempunyai grup wa, jadi jika ada perubahan data maupun informasi yang baru dari pusat kita langsung share (Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 23 Februari 2023 pukul 09.30-selesai)”.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dikatakan penyampaian informasi yang dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah melalui rapat koordinasi tiap minggu maupun melalui grup wa masing-masing. Bidang yang ada seperti Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Dalam penyaluran informasi yang ditujukan per bidang, seperti yang dikatakan oleh Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Dengan SK Tim itu, kepala dinas yang bikin. Scopenya dinas, kalau scopenya dinas maka semua bidang (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Menurut beliau, dengan SK Tim akan lebih memudahkan dalam penugasan pegawai dalam melaksanakan kebijakan. Selanjutnya dalam informasi yang berisi tatacara dan persyaratan yang dibutuhkan telah dijelaskan oleh Dispendukcapil.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Heri selaku penerima dokumen e-ktip huruf braille, mengatakan bahwa :

“Untuk persyaratannya ya dari sekretarisnya itu fc ktp itu. Diserahkan, diproses hingga jadi baru diantarkan oleh dispenduk (Rumah Bapak Heri Susanto, 5 April 2023 pukul 10.00-selesai)”.

Sehingga dapat dikatakan bahwa Dispendukcapil sebagai penyedia layanan telah menjelaskan terlebih dahulu terkait persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam proses pembuatan dokumen e-ktip huruf braille. Terkait dasar hukum dalam pelaksanaan program tersebut, Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Ada, kami mengacu pada Permendagri 108 Tahun 2019 yang mengatur Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa unsur informasi dalam sumber daya telah memperlihatkan jika dua bukti dalam informasi telah berjalan dengan baik. Informasi dalam penyampaian informasi dilingkup pelaksana kebijakan dan informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam mengajukan pelayanan tersebut. Dan yang tidak kalah penting yaitu informasi yang memuat pegangan aturan dalam melaksanakan Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille.

3) Wewenang

Wewenang dalam pelaksanaan kebijakan dibutuhkan dalam melaksanakannya agar mempunyai arah perintah yang jelas. Pada umumnya, wewenang bersifat resmi, sehingga pelaksana kebijakan mempunyai keabsahan dalam menjalankan kebijakan yang telah dibuat. Sehingga meminimalisir terjadinya ketidak efisien atau penyelewengan dalam pelaksanaannya (Nursalim 2017:120).

Seperti yang dikatakan oleh Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Ya sesuai yang tadi, berdasarkan sk yang ada. Itu ada tugas atau jobdesk. Minimal 2, karena untuk perekaman e-ktip itu kan alatnya kayak portabel pakai koper yang digeret itu. (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Berdasarkan penjelasan diatas, Bapak Toha mengatakan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan tentunya didasari oleh SK Tim, lalu

jumlah personel yang turun ke lapangan adalah minimal 2. Selanjutnya, menurut Bapak Drs. Gamaliel Raymond H., M.AP selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, mengatakan bahwa :

“Untuk secara umum, semua pegawai yang ada di dispendukcapil memiliki tupoksi masing-masing ditambah sop (standar operasional pelayanan) dan sp (standar pelayanan) itu juga dilakukan berdasarkan tugas pokok fungsi yang ditetapkan. Bidang yang melayani yaitu bidang PIAK dan Dapduk (Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 23 Februari 2023 pukul 09.30-selesai)”.

Menurut Bapak Raymond, pemberian wewenang kepada pegawai sudah diatur didalam SOP & SP untuk mendukung pelaksanaan sebuah kebijakan. Menurut beliau, SOP yang dijelaskan sudah sangat jelas. Pegawai yang memiliki wewenang, juga harus menjalankan program tersebut sesuai SOP yang berlaku, seperti melakukan pendampingan dengan masyarakat.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Supriyadi selaku Dewan Pengawas Pertuni Kota Malang, mengatakan bahwa :

“Oo ya tentu mas, dijelaskan persyaratannya misal dibutuhkan data KTP/KK. Dan ditanyain bersedia atau tidak (Rumah Bapak Supriyadi, 06 April 2023 pukul 09.15-selesai)”.

Berdasarkan penjelasan itu, dapat dikatakan pegawai yang memiliki kewenangan telah bekerja dengan baik. Namun, pendapat berbeda dimiliki oleh Bapak Jayin selaku perwakilan dari struktural Pertuni, mengatakan bahwa :

“Kalau pelayanan secara langsung itu masih belum (wacana). Hanya pernah diberitahukan melalui zoom yang dilakukan oleh

Bu Enny (Kepala Dinas) itu memang akan dipermudah dalam artian kita datang langsung kesana seperti ke Kelurahan (Rumah Bapak Jayin atau Panti Pijat Tunanetra, 06 April 2023 pukul 12.30-selesai)".

Berdasarkan hasil wawancara dengan beliau, ditemukan masih terdapat ditemukan teman penyandang disabilitas yang belum mendapatkan pendampingan dalam mempermudah pelayanan Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, wewenang yang dimaksud dalam sumber daya telah berjalan dengan baik melalui SK Tim, SOP dan SP. Masyarakat dapat melihat SOP pelayanan Adminduk (Administrasi Kependudukan) melalui website resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, namun terdapat yakni saat penelitian ditemukan bahwa terdapat masyarakat yang belum mendapatkan pendampingan melalui kewenangan yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan.

4) Fasilitas

Fasilitas adalah unsur yang penting dalam sumber daya dalam mendukung keberhasilan kebijakan. Menurut Edward III dalam Agustino (2016:139), mengatakan bahwa tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi tersebut tidak mudah untuk berhasil. Fasilitas yang ada dalam pelaksanaan program penerbita dokumen e-ktp huruf braille, tidak memiliki perbedaan yang besar.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Drs. Gamaliel Raymond H., M.AP selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, mengatakan bahwa :

“Perbedaan nya hanya setelah ktp tercetak, untuk alatnya sama dari proses awal hingga ktp tercetak sama. Nah yang mencetak itu adalah upt dinas sosial provinsi yang ada di jalan janti (Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 23 Februari 2023 pukul 09.30-selesai)”.

Untuk fasilitas berupa alat pencetakan ktp untuk yang resmi tidak ada perbedaan, namun terdapat perbedaan dalam kebutuhan informasi yang tercantum di ktp resmi untuk memudahkan penyandang disabilitas netra yang terkendala dalam hal fisik. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Iya betul. Kan tidak memungkinkan untuk yang netra. Itu namanya *exception* (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Selanjutnya menurut beliau, ada beberapa alat yang perlu dibawa saat terjun ke lapangan, yakni :

“Yang utama harus ada akses internet wajib, maksudnya di tempatnya sana kan ga selalu ada di tengah kota dan perangkat perekaman portabel (Wawancara dengan Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Oleh karena itu, menurut penjelasan dari Bapak M.Toha fasilitas yang dibutuhkan telah disiapkan oleh kantor. Selanjutnya dalam

fasilitas yang digunakan oleh Bapak Totok selaku Pelaksana Rehabilitasi Sosial di UPT RSBN, yakni :

“Untuk fasilitas itu ada: *reglete* (papan), *stylush* (pena), kertas tapi yang aga tebal tapi bukan *buffalo*. Tapi kita menamakan kertasnya kertas *braillon*. Untuk alat dan perlengkapan itu milik upt, untuk kertas itu dari dispendukcapil (Kantor UPT RSBN, 11 April 2023 pukul 13.45-selesai)”.

Untuk keperluan fasilitas dalam alat yang dibutuhkan, telah mencukupi secara keseluruhan. Selanjutnya, dalam fasilitas yang dinikmati oleh penyandang disabilitas guna mendapatkan pelayanan publik, Bapak Jayin selaku perwakilan dari struktural Pertuni, mengatakan bahwa :

“Mungkin fasilitas yang kita terima itu misal ketika mengantri, itu diberikan prioritas (Rumah Bapak Jayin atau Panti Pijat Tunanetra, 06 April 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Berdasarkan penjelasan diatas, telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku Undang- undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut pada Pasal 29, menjelaskan terkait pelayanan khusus. Namun terdapat perbedaan pendapat, seperti yang dikatakan oleh Bapak Heri selaku penerima dokumen e-ktp huruf braille, mengatakan bahwa :

“Tidak, tidak ada (Rumah Bapak Heri Susanto, 5 April 2023 pukul 10.00-selesai)”.

Berdasarkan hasil penelitian dengan beliau, masih ditemukan bahwa terdapat penyandang disabilitas yang belum merasakan

fasilitas umum dalam mendukung penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan terkait Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille. Sehingga dapat disimpulkan, jika fasilitas dalam pemrosesan sudah baik, namun fasilitas dalam bentuk fasilitas umum guna menunjang pelayanan bagi disabilitas netra masih belum.

c. Disposisi

Selanjutnya terdapat disposisi, atau biasa disebut juga dengan sikap dari pelaksana. Disposisi merupakan faktor yang penting selanjutnya dalam peranan implementasi kebijakan. Menurut Edward dalam Agustino (2016:139) mengatakan bahwa suatu pelaksanaan kebijakan akan berjalan secara efektif bila kebijakan yang dilaksanakan dilengkapi dengan kemampuan untuk melakukan agar kebijakan tersebut dapat berjalan. Disposisi dalam pelaksanaannya terdiri dari dua, yakni efek disposisi dan insentif.

1) Efek Disposisi

Efek disposisi merupakan sikap dari pelaksana ketika sebuah kebijakan tersebut berjalan. Apakah setelah dilakukannya kebijakan, lebih *impect positif* atau *negatif* sebelumnya. Oleh karena itu, pelaksana kebijakan harus memiliki dedikasi yang tinggi terhadap tugas yang diembannya agar dapat melakukan program yang telah dibuat berjalan dengan baik. Hal itu sejalan

dengan pernyataan oleh Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Nah ini yang penting, jadi pegawai yang ada di tim itu. Menurut saya itu, mereka memiliki nilai lebih dari pegawai yang lain karena dia harus memiliki dedikasi yang tinggi (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Namun pendapat berbeda dimiliki oleh Bapak Drs. Gamaliel Raymond H., M.AP selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, mengatakan bahwa :

“Untuk dampak ke kita tidak signifikan, dampaknya ke yang bersangkutan. Bukan hanya memiliki, namun juga bisa membaca isi ktp tersebut (Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 23 Februari 2023 pukul 09.30-selesai)”.

Secara sederhana, menurut beliau dampak kepada pelaksana kebijakan setelah berjalannya tersebut tidak dirasa secara signifikan. Namun, menurut beliau dampak yang lebih terasa yakni dirasakan oleh penyandang disabilitas netra. Dikarenakan menurut beliau, penyandang disabilitas dapat bisa mengerti isi yang terkandung didalam dokumen e-ktp huruf braille.

Menurut Bapak Totok selaku Pelaksana Rehabilitasi Sosial di UPT RSBN, mengatakan bahwa :

“Saya menyambut saja, selama ini tidak mengganggu jam kerja. Karena mengerjakan di luar tugas dan juga jumlahnya tidak banyak (Kantor UPT RSBN, 11 April 2023 pukul 13.45-selesai)”.

Berdasarkan menurut pendapat Bapak Totok, beliau menyambut dengan baik dengan program yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan ada dukungan dari pihak kedua melalui kerjasama (MOU). Selanjutnya, dampak yang dirasakan oleh penyandang disabilitas netra setelah adanya kebijakan yang bermanfaat bagi penyandang disabilitas netra, yakni :

“Bagus mas, ga sampai antri kalau ada tunanetra. Langsung di proses. Cepet, bagus pelayanannya (Wawancara dengan Bapak Heri selaku penerima dokumen huruf braille pada tanggal 05 April 2023 pukul 10.00-selesai WIB di Rumah Bapak Heri di Jalan Bantaran)”.

Sehingga dapat dikatakan bahwa perhatian dan sikap pemerintah terhadap penyandang disabilitas telah tercermin seperti salah satu Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille. Sikap pelaksana dari setelah adanya program yang berhubungan dengan penyandang disabilitas yakni menunjukkan adanya kemajuan dalam mendukung hak-hak penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa efek disposisi setelah adanya Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille menunjukkan bahwa komitmen yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan itu baik. Hal itu terbukti dari pernyataan dari Bapak Heri yang mengatakan bahwa pelayanan sudah bagus salah satunya tidak perlu mengantri. Selain

itu, pelayanan khusus yang tertera dalam undang-undang telah berjalan dengan baik.

2) Insentif (Penghargaan)

Insentif adalah salah satu bentuk penghargaan (*achievement*) bagi pelaksana maupun penerima kebijakan. Insentif juga salah satu yang disarankan oleh Edward III untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada sikap pelaksana kebijakan (Nursalim 2017:121). Dengan menambah atau mengapresiasi pelaksana kebijakan diharapkan dapat meningkatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, dengan memberikan penghargaan kepada penerima kebijakan menunjukkan jika adanya keterkaitan satu sama lain dalam mendukung kebijakan yang sedang berjalan agar terus bermanfaat bagi keduanya. Bagi pelaksana dengan adanya kebijakan yang dibuat nantinya akan ada value / feedback dari kebijakan yang berjalan. Jika bagi penerima, dengan adanya kebijakan yang telah memiliki sasaran yang jelas diharapkan dapat memberikan tanggapan atau memudahkan pekerjaan maupun pelayanan yang didapatkan.

Namun, dalam Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille. Baik pelaksana kebijakan untuk saat ini masih belum ada yang mendapatkan insentif berupa materi. Hanya saja, terdapat penghargaan berupa *achievement* yang didapatkan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Selama ini, untuk insentif belum. Mungkin apresiasi dalam bentuk *best employed* itu ada. tapi secara nominal (materiil) itu kurang tau ya (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Namun, pernyataan berbeda dikatakan oleh Bapak Drs. Gamaliel Raymond H., M.AP selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, mengatakan bahwa :

“Karena itu sudah menjadi tupoksi, tidak mas. Karena rewardnya secara langsung ya mereka mendapatkan gaji (Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 23 Februari 2023 pukul 09.30-selesai)”.

Menurut Bapak Raymond, salah satu bentuk penghargaan itu sudah berupa gaji yang didapat yang telah diatur. Dikarenakan melaksanakan program / kebijakan adalah salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pegawai yang telah diberi tugas.

Selanjutnya, dalam Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille bagi penerima kebijakan juga untuk saat ini masih belum ada penghargaan seperti bantuan sosial bagi penyandang disabilitas netra. Hal itu seperti yang dikatakan oleh Bapak Supriyadi selaku Dewan Pengawas Pertuni Kota Malang, mengatakan bahwa :

“Belum. Terakhir ya tahun 2013 itu saat pelatihan. Hanya sekali saja saya menerima bantuan alat pijat saat itu. Namun untuk yang program braille ini belum (Rumah Bapak Supriyadi, 06 April 2023 pukul 09.15-selesai)”.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan kepada seluruh informan dari penyandang disabilitas netra, didapatkan bahwa untuk saat ini masih belum menerima bentuk penghargaan dalam Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille ini dalam bentuk bantuan sosial bagi penyandang disabilitas netra.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan faktor terakhir dalam mendukung implementasi kebijakan, dikarenakan memiliki pengaruh yang besar dalam pelaksanaan di lapangan. Struktur birokrasi menurut Edward III, memiliki dua karakteristik yakni *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Penyebaran tanggung jawab. Pembuatan SOP adalah hal yang penting agar dapat membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan adminduk atau dasar dalam mendapatkan pelayanan.

Selanjutnya terdapat penyebaran tanggung jawab adalah pembagian di masing-masing bidang yang memiliki tugas sesuai program yang dibawa. Pembagian tersebut, berfungsi untuk memudahkan para bidang yang ada dan memudahkan masyarakat agar langsung menuju bidang yang ingin ia datangi. Seperti pembuatan ktp baru, maka ia mendatangi ke bidang dapduk (pendaftaran penduduk).

1) *Standar Opeational Procedure (SOP)*

Pembuatan SOP dalam melaksanakan kebijakan merupakan hal yang penting. SOP tidak hanya berguna bagi pelaksana kebijakan saja, namun juga berguna bagi penerima kebijakan. Bagi pelaksana kebijakan, berguna untuk menjad dasar dalam memberikan pelayanan agar tidak keluar dari visi dan misi dari progam tersebut. Membuat SOP yang lebih fleksibel adalah hal yang dapat memudahkan bagi penerima kebijakan. Namun, dalam pelaksanaan progam ini masih belum berupa SOP. Dikarenakan, progam tersebut masih berbentuk SK Kepala Dinas.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Ini bukan bentuk SOP ya, karena masih bentuknya sk kepala dinas. Tapi bentuknya alur dalam bentuk surat keputusan (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Selanjutnya, Bapak M.Toha juga menjelaskan alur dalam membuatnya, yakni :

“Di sekretariat itu ada tim ya, itu menyesuaikan dengan tata naskah dinas. Ini ada ide, tapi tidak semua pegawai punya kompetensi membuat substansi yang di bentukkan sk nya. Itu berhubungan dengan administrasi, itu ada di tata naskah dinas (Wawancara dengan Bapak M.Toha selaku Pelaksana di Bidang PIAK pada tanggal 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai WIB di Kantor Catatan Sipil atau Perkantoran Terpadu)”.

Beliau juga menambahkan dalam sesi wawancara tersebut terkait perbedaan mendasar antara SOP dan SP, yakni :

“Sp itu standar pelayanan itu yang di publis di umum. Kalau sop itu tidak ada kewajiban untuk di publis karena itu bersifat internal. Di sp itu minimal harus ada waktu penyelesaian, persyaratan, biaya itu harus ada. Untuk pelayanan adminduk kota malang itu gratis (Wawancara dengan Bapak M.Toha selaku Pelaksana di Bidang PIAK pada tanggal 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai WIB di Kantor Catatan Sipil atau Perkantoran Terpadu)”.

Berdasarkan dari beberapa penjelasan yang dikatakan oleh Bapak M.Toha, didapatkan bahwa progam penerbitan dokumen e-ktp huruf braille yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah berjalan sesuai alur yang ada di Tata Naskah Dinas di Lingkup Pemkot Malang yang dapat di akses melalui *website* resmi <https://jdih.malangkota.go.id>. Jika peraturan yang mengatur mengenai fungsi dan tugas dari Dispendukcapil Kota Malang telah diatur dalam Peraturan Walikota Malang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No 32 Tahun 2016. Peratura tersebut dapat diakses di laman <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/48949/perwalikotamalang-no-32-tahun-2016>.

Namun, pendapat berbeda didapatkan oleh Bapak Totok selaku Pelaksana Rehabilitasi Sosial di UPT RSBN, mengatakan bahwa :

“Kalau sop itu tidak ada dalam hal pengurusan kurang tau ya saya, namun sop penulisan itu ada dari kanan ke kiri. Nanti jika selesai di buat, dibaca dari kiri ke kanan. Itu sop secara teknis (Kantor UPT RSBN, 11 April 2023 pukul 13.45-selesai)”.

Jadi menurut Bapak Totok untuk SOP dalam pengurusan dokumen tersebut yang lebih berwenang yaitu Dispendukcapil Kota Malang. Namun untuk SOP dalam pembuatan dokumen huruf braille, itu ada sesuai yang dijelaskan oleh beliau. Selanjutnya, hasil wawancara yang didapatkan oleh penerima kebijakan salah satunya yakni Bapak Supriyadi selaku Dewan Pengawas Pertuni Kota Malang, mengatakan bahwa :

“Informasi hanya lewat telpon ke sekretarisnya dan di informasikan ke anggota. Jadi disuruh mengumpulkan syarat-syaratnya saja (Rumah Bapak Supriyadi, 06 April 2023 pukul 09.15-selesai)”.

Berdasarkan pernyataan diatas, dikatakan bahwa informasi terkait prosedur dan persyaratan telah langsung disampaikan kepada penerima kebijakan. Namun yang perlu digarisbawahi, jika luaran kebijakan ini dalam bentuk SOP masih belum ada karena masih dalam bentuk SK Kepala Dinas.

2) Penyebaran Tanggung Jawab

Menurut Edward III, penyebaran tanggung jawab (*fragmentasi*) ialah penyebaran tanggung jawab dari pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan memperhatikan pembagian tugas tanpa menghilangkan unsur sama dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Drs. Gamaliel Raymond H., M.AP selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, mengatakan bahwa :

“Jika ditunjuk secara perorangan tidak, namun ditunjuk secara per bidangnya masing-masing. Jadi bidang Dapduk dan bidang PIAK (Kantor Dispendukcapil Kota Malang, 23 Februari 2023 pukul 09.30-selesai)”.

Selanjutnya, dalam penyebaran tanggung jawab di pegang secara penuh oleh Kepala dinas dikarenakan semua program dan kebijakan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang harus melewati dan memenuhi persetujuan dari Kepala Dinas.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak M. Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Untuk tanggungjawab penuh ada di Kepala dinas. Semua kegiatan dispendukcapi ada kepala dinas. Di tim itu ada ketua itu di tunjuk sekretaris dinas. Nanti untuk istilahnya teknis di lapangan (korlap) itu sesuai bidang tugas (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Namun,pada dasarnya program ini merupakan hasil dari kerjasama antar instansi pemerintah. Penyebaran tanggung jawab diatur dengan MOU (kesepakatan) yang telah dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dengan penunjukan melalui UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang sebagai pihak yang ditunjuk. Menurut Bapak Totok selaku Pelaksana Rehabilitasi Sosial di UPT RSBN, mengatakan bahwa :

“Penanggung jawabnya itu berdasarkan mou. Pejabat yang berwenang yang ada di struktural (Kantor UPT RSBN, 11 April 2023 pukul 13.45-selesai)”.

Menurut beliau, penanggung jawab dalam Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille telah diatur dalam perjanjian antara Dinsos Provinsi Jawa Timur dengan Dispendukcapil Kota Malang. Imbuhnya juga mengatakan pejabat struktural yang ada dalam MOU tersebut yang menjadi penanggung jawab secara penuh. Selanjutnya, menurut salah satu informan dari penyandang disabilitas juga mengiyakan dari pernyataan sebelumnya yang diungkapkan oleh Bapak M.Toha yakni Bapak Jayin selaku perwakilan dari struktural Pertuni, mengatakan bahwa :

“Iya mas, langsung dari kepala dinasnya (Rumah Bapak Jayin atau Panti Pijat Tunanetra, 06 April 2023 pukul 12.30-selesai)”

Berdasarkan pernyataan dari beliau, menunjukkan bahwa dari pelaksana kebijakan yang diwakilkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu Ibu Dra.Eny Hari Sutiarny, MM. Hal itu menunjukkan bahwa penyebaran tanggung jawab dalam struktur birokrasi telah berjalan dengan baik dan benar. Namun pembagian tugas secara rinci masih belum diberikan karena pelaksanaan sebuah progam dilingkup Dispendukcapil masih dilakukan oleh semua bidang bukan perorangan yang diatur dalam SK yang di tandatangani oleh Kepala Dinas selaku penanggungjawab penuh kebijakan.

2. Hambatan Dalam Melakukan Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille

Setelah dilaksanakan suatu kebijakan, maka perlu dianalisis dan di evaluasi. Dari kegiatan tersebut, dapat ditemukan beberapa hambatan dalam melaksanakan program penerbitan dokumen e-ktip huruf braille. Menurut Kristiandi, hambatan adalah segala sesuatu yang bisa menghalangi kemajuan atau mencapai hal yang diinginkan (Kristianda 2020). Hambatan dapat terjadi oleh dua faktor, yakni internal dan eksternal. Berikut hambatan yang terjadi saat pelaksanaan penerbitan dokumen e-ktip huruf braille menurut pelaksana kebijakan dan penerima kebijakan, yakni :

a. Dari Pihak Pelaksana Kebijakan (Dispendukcapil Kota Malang)

Selain faktor pendukung yang telah disajikan di sub-bab sebelumnya, maka terdapat juga faktor penghambat atau hambatan dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Menurut Edwards III mengatakan jika faktor pendukung dan keberhasilan itu dipengaruhi oleh 4 faktor, yakni Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi (Putra 2018:67–69). Berdasarkan hasil wawancara telah yang dilakukan, menunjukkan bahwa hambatan yang dialami oleh pelaksana kebijakan terjadi oleh dua hal, yakni dari internal dan eksternal.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak M.Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas Di Bidang PIAK, mengatakan bahwa :

“Hambatan terjadi saat melakukan pendataan kepada masyarakat secara langsung. Terkadang kurang begitu membolehkan tim di lapangan saat pendataan. (Kantor Catatan Sipil atau Perkantoran Terpadu 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan jika hambatan dari luar terjadi dikarenakan kurangnya keterbukaan dari masyarakat khususnya yang memiliki keluarga berkebutuhan khusus. Sehingga sedikit mempersulit tim Dispendukcapil di lapangan. Selanjutnya terdapat juga hambatan yang terjadi karena internal.

“Selain hambatan yang terjadi karena faktor eksternal, juga ada hambatan yang kita alami didalam yaitu terjadi jadwal yang berbenturan saat ingin melakukan kunjungan dengan kegiatan jemput bola. Selain itu juga ada kekurangan perangkat portabel yang kita miliki masih kurang dan SDM saat turun ke lapangan (Wawancara dengan Bapak M.Toha selaku Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas Di Bidang PIAK di Kantor Catatan Sipil atau Perkantoran Terpadu 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)”.

Sehingga dapat disimpulkan jika hambatan yang terjadi di internal itu sendiri juga dipengaruhi oleh faktor sumber daya. Sumber daya yang dimiliki masih belum optimal dalam mendukung keberhasilan progam yang dijalankan. Sumber daya yang dimaksud yakni *staff*(pegawai), wewenang dan fasilitas.

b. Dari Pihak Penerima Kebijakan (Penyandang Disabilitas Netra):

Selanjutnya, hambatan juga disampaikan oleh penerima kebijakan. Namun hambatan yang terjadi yakni dari sisi penerima atau penikmat kebijakan. Menurut Mas Fajar selaku penerima dokumen e-ktip huruf braille mengatakan bahwa :

“Perlu dispesifikkan penggunaan dokumen e-ktip huruf braille ini dengan dokumen e-ktip yang resmi. Agar jangan tidak terjadi dwi-fungsi penggunaan e-ktip. Dan dokumen e-ktip yang berbentuk lebar ini mempersulit saat dibawa kemana-mana dan resiko kerusakan lebih besar (Rumah Mas Fajar di Jalan Sukun 05 April 2023 pukul 12.30-selesai WIB)”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dialami oleh penerima kebijakan yang diwakili oleh Mas Fajar yakni lebih kepada maksud dan tujuan secara spesifik dari kedua dokumen tersebut dan juga bentuk fisik yang menyusahkan saat ingin dibawa kemana-mana

C. Analisis Data dan Interpretasi Data

Pada bagian ini peneliti akan mengungkapkan terkait hasil penelitian mengenai implementasi penerbitan dokumen e-ktp huruf braille yang telah dijelaskan pada sub-bab sebelumnya, dengan menyesuaikan dengan teori-teori yang ada di dalam teori implementasi kebijakan George Edward III. Hal ini dilakukan agar didapatkan perbandingan dengan teori yang digunakan sehingga menghasilkan data hasil akhir yang tepat secara objektif. Adapun pembahasan terkait hasil tersebut adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik

Implementasi merupakan salah satu bukti dari pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat agar terlaksana sesuai tujuannya. Dalam pelaksanaannya melibatkan dua pihak, yakni pelaksana kebijakan (Dipendukcapil Kota Malang & UPT RSBN Malang) dan penerima kebijakan (Penyandang Disabilitas Netra). Pelaksanaan implementasi kebijakan menurut Edward III dipengaruhi oleh beberapa faktor. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, seperti Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur birokrasi. Selanjutnya, dalam

pelaksanaan implementasi penerbitan dokumen e-ktp huruf braille yang dipengaruhi oleh keempat faktor dalam teori George Edward III, yakni :

a. Komunikasi

Sebuah program / kebijakan akan lebih efisien jika didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Putra, implementasi akan berjalan secara efektif jika ukuran dalam kebijakan dapat dipahami oleh orang-orang yang memiliki tanggungjawab dalam mencapai tujuan kebijakan tersebut (Putra 2018:70). Efektivitas sebuah kebijakan, ditentukan juga oleh komunikasi yang baik. Melalui komunikasi tersebut diharapkan dapat dipahami oleh penerima kebijakan.

1) Transmisi

Pelaksanaan penyampaian informasi yang dilakukan oleh implementor yakni melalui media sosial (website pemerintah), komunitas ataupun paguyuban disabilitas netra, organisasi pemerintah yang menaungi seperti UPT RSNB Malang dan mengunjungi secara langsung (kegiatan jemput bola). Kehadiran transmisi, yakni menjadi agar masyarakat khususnya penyandang disabilitas dapat mengerti dan memahami terkait informasi kebijakan yang diberikan oleh pemerintah. Walaupun pelaksanaan kegiatan kontak yang dilakukan telah berjalan dengan baik.

Namun yang menjadi perhatian dari peneliti yakni bagaimana pemerintah hadir dalam memberikan informasi tersebut harus

memenuhi aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas netra. Seperti yang disampaikan oleh salah satu implementor yang mengatakan jika penyampaian informasi melalui media sosial (*website*). Sebagaimana yang disampaikan oleh Dwiyanto, mempertegaskan jika birokrasi pemerintah harus lebih responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dimiliki oleh kelompok difabel dalam memperoleh pelayanan publik (Dwiyanto 2015:149).

Adapun, jika pemerintah memberikan informasi melalui media elektronik tersebut. Alangkah baiknya perlu diberikan semacam pelatihan (*workshop*) bagi penyandang disabilitas netra untuk diberikan pengenalan dalam mengakses *website* ataupun informasi pemerintah seperti salah satunya fitur *accessibility tools*. Selain itu, juga perlu ditngkatkan lagi dalam komunikasi secara konvensional yakni kepada penyandang disabilitas netra secara langsung bisa dalam wadah organisasi atau paguyuban penyandang disabilitas netra dan juga melalui komponen pendukung seperti kecamatan maupun kelurahan yang harus lebih aktif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara langsung.



Gambar 4.2. *Accebilitas tools* di *Website* Dispendukcapil Kota Malang
 Sumber ; *Dispendukcapil Kota Malang*(2023).

2) Kejelasan (*Validitas*)

Informasi yang disampaikan harus diberikan sebuah *guarantee*. Garansi dalam informasi yang disampaikan haruslah jelas. Dalam pelaksanaan penerbitan dokumen e-ktip huruf braille, Dispendukcapil kejelasan informasi yang tersampaikan menurut implementor adalah jelas. Dikarenakan dikeluarkan langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu juga didukung oleh pernyataan dari hubungan kerjasama yakni UPT RSBN Malang yang juga mengatakan jika informasi tersebut valid.

Namun yang menjadi perhatian dari peneliti, yakni lebih kepada kevalidan data informasi kependudukan yang tercetak dalam pembuatan dokumen pendamping e-ktip huruf braille. Walaupun dalam konteksnya dokumen tersebut dokumen pendamping, namun keabsahan terkait informasi tersebut ialah penting. Sebaiknya

dalam mendukung hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan *barcode* yang dapat di *scan* oleh penyandang disabilitas netra selain dapat mengetahui penulisan secara fisik (indra peraba) juga dapat memahami melalui indra pendengaran yang didapat melalui penyampaian informasi data yang ada dalam dokumen resmi maupun dokumen pendamping tersebut.

3) Konsistensi

Konsistensi, atau biasa dikenal dengan secara terus-menerus (*continue*) merupakan satu dari unsur yang terdapat dalam variabel komunikasi dikarenakan penyampaian informasi yang berkesinambungan akan menghasilkan output yang baik juga. Selain itu juga konsistensi juga menjadi dasar bukti pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan yang telah dibuat. Produk pemerintah dalam bentuk kebijakan janganlah berhenti begitu saja, namun perlu ada kelanjutan dari program yang dibuat tersebut. Pelaksanaan program penerbitan dokumen e-ktp huruf braille dilakukan oleh Dispendukcapil sejak tahun 2017/2018. Namun secara maksimal dilakukan dari tahun 2019 hingga tahun 2022.

Walaupun telah terlaksana dari lama, berdasarkan temuan di lapangan masih terdapat penyandang disabilitas yang belum mendapatkan perhatian dalam komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh implementor. Sehingga hal itu menjadi perhatian dari peneliti agar dapat ditindaklanjuti. Karena dapat disayangkan,

jika program yang telah lama berjalan tersebut dapat perlahan memudar dikarenakan kurangnya keseriusan dalam menjalankan program yang baik ini. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bagus, proses transmisi yang berjalan dengan baik ditambah dengan kejelasan data yang sudah dilakukan, namun dengan arahan yang tidak konsisten maka akan membingungkan baik pelaksana maupun penerima kebijakan (Hakim 2022).

b. Sumber daya

Pelaksanaan kebijakan dapat dikatakan berhasil jika sumber daya yang ada telah memenuhi kriteria yang diinginkan. Pada pelaksanaan implementasi penerbitan dokumen e-ktp huruf braille dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki, seperti *staff*, wewenang, informasi dan fasilitas. Berdasarkan hasil temuan yang dilakukan oleh peneliti, dapat dipaparkan kedalam empat unsur terdapat pada sumber daya, yakni :

1) *Staff* (Pegawai)

Sumber daya manusia berupa *staff* merupakan aspek yang penting dalam mendukung keberhasilan sebuah implementasi kebijakan publik. Dalam pelaksanaan program penerbitan dokumen e-ktp huruf braille, ditemukan bahwa implementor dalam hal ini pegawai Dispendukcapil yang diberikan kewenangan dalam melaksanakan program tersebut masih belum memiliki keahlian dalam memahami dokumen e-ktp huruf braille. Dikarenakan menurut implementor, program ini adalah hasil dari kerjasama

dengan UPT RSBN Malang dan mereka yang lebih menguasai terkait penulisan huruf braille.

Namun sayangnya, hal itu menjadi sorotan bagi implementor sebagai penanggungjawab dalam menjalankan kebijakan yang dibuat. Dikarenakan jika pelaksana tidak memiliki bekal pengetahuan secara penuh terkait huruf braille maka tidak akan optimal dalam menjalankan program tersebut. Keharusan memiliki huruf braille tersebut dimiliki agar dapat menjamin data yang sudah diterbitkan dalam bentuk dokumen huruf braille oleh UPT RSBN Malang dapat diverifikasi dan ditinjau kembali terkait penulisannya. Karena kendali penuh ada pada pelaksana pertama karena yang memiliki ide dan gagasannya. Menurut Kadarisman yang mengatakan bahwa pegawai yang berkembang dengan memiliki keahlian khusus dapat mendukung keberhasilan dari sebuah kebijakan yang dijalankan (Kadarisman 2016).

Seperti yang terjadi pada program BREXIT (*Braille ETicketing Extraordinary Information*) yang dilakukan oleh Puskesmas Janti Kota Malang. Sebagai pelaksana kebijakan tersebut, seluruh tenaga kesehatan yang ada mendapatkan pelatihan terkait huruf braille yang bekerjasama dengan UPT RSBN Malang. Selain itu juga melibatkan Pertuni dalam mengembangkan proses sarana-prasarana dalam program itu (Zhafirah et al. 2021). Dengan memiliki keahlian akan lebih optimal dalam melaksanakannya.

2) Informasi

Informasi dalam implemetasi penerbitan dokumen e-ktp huruf braille terdapat dua bentuk, yaitu informasi dari tatacara pelaksanaan kebijakan dan bentuk informasi selanjutnya mengenai data kepatuhan pendukung pelaksana kebijakan yang tergambar dalam aturan pemerintah yang telah disahkan. Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti dalam unsur informasi tersebut yang dilakukan di lingkup implementor telah baik.

Namun, yang menjadi perhatian yakni pelaksana kebijakan di tingkat bawah seperti Kecamatan maupun Kelurahan. Dikarenakan saat melakukan penelitian masih banyak ditemukan penyandang disabilitas yang belum tersentuh pelayanan secara langsung oleh pegawai di tingkat kelurahan maupun kecamatan. Hal itu menjadi perhatian buat kita semua, dikarenakan penyandang disabilitas netra juga merupakan masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian secara penuh juga dalam memperoleh informasi yang dijalankan oleh pelaksana kebijakan. Seperti yang diungkapkan oleh Majid jika penyandang disabilitas juga mendapatkan hak yang sama yang telah diatur oleh UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Sehingga perlu diperhatikan kembali ditingkat bawah lebih memperhatikan dan memberikan informasi secara aktual, jelas dan konsisten kepada masyarakat khusus seperti penyandang disabilitas netra (Ansori 2021).

3) Wewenang

Penyerahan kewenangan kepada pelaksana kebijakan merupakan salah satu bentuk implementasi kebijakan yang sudah baik dan benar. Kewenangan yang dimiliki harus dilakukan dengan pertanggung jawab, sehingga pelaksanaan kebijakan tersebut tidak melewati batas yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya program penerbitan dokumen e-ktp huruf braille telah memiliki arah kewenangan yang jelas. Penunjukkan kewenangan tersebut tidak dilakukan oleh perorangan atau bidang tertentu.

Namun yang menjadi perhatian bagi peneliti, yakni kepada pemberian kewenangan yang dilakukan oleh Dpendukcapil kepada UPT RSBN Malang untuk memiliki tanggungjawab dalam membuat dokumen e-ktp huruf braille. Hal itu juga berkaitan dengan unsur *staff* sebelumnya karena cukup disayangkan mengapa tidak dari pihak implementor (Dpendukcapil Kota Malang) yang mengubah dokumen e-ktp huruf braille.. Kebijakan publik tidak akan terlaksana apabila tidak ada proses pelaksanaan kebijakan publik tersebut. Pelaksanaan kebijakan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan. Proses pelaksanaan kebijakan publik didasari pada mekanisme, sumber daya dan keterkaitan program kebijakan (Desrinelti, Afifah, dan Gistituati 2021).

4) Fasilitas

Fasilitas merupakan unsur tambahan yang penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas dalam implementasi penerbitan dokumen e-ktp huruf braille terbagi menjadi dua sesuai dengan temuan di lapangan, yakni fasilitas dalam pemrosesan dokumen e-ktp huruf braille dan fasilitas masyarakat bagi penyandang disabilitas netra. Berdasarkan hasil yang ditemukan bahwa hanya fasilitas dalam pemrosesan saja yang diperhatikan, namun fasilitas dalam bentuk fasum bagi penyandang disabilitas netra masih belum ditemukan.

Sehingga hal itu menjadi perhatian bagi peneliti, dikarenakan dengan adanya fasilitas umum yang mendukung maka dapat memberikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas netra. Menurut Kemenpan RB, penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua penikmat kebijakan. Salah satunya dengan mewujudkan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan (penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial) (Kemenpan RB 2020).

c. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Selanjutnya, faktor yang mempengaruhi implementasi penerbitan dokumen e-ktp huruf braille adalah sikap dari pelaksana. Konotasi pelaksana dalam kebijakan adalah implemementor yang berasal dari penyelenggara kebijakan yakni Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Malang. Sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan harus mencerminkan sikap yang ramah dan melayani.

1) Efek Disposisi

Dalam pelaksanaan implementasi penerbitan dokumen e-ktp huruf braille ditemukan bahwa dampak dari hadirnya kebijakan tersebut terbagi menjadi dua, yakni kepada pelaksana kebijakan dan penerima kebijakan. Efek disposisi bagi penerima kebijakan disambut baik, dikarenakan menurut mereka terjadi kepedulian kepada kita (penyandang disabilitas netra) dalam mengetahui isi informasi data apa saja yang terdapat dalam e-ktp resmi yang divisualisasikan ke dalam dokumen e-ktp huruf braille.

Selanjutnya efek disposisi bagi pelaksana, menurut salah satu informan sebagai pelaksana kebijakan mengatakan jika pegawai yang telah ditunjuk dan diberikan kewenangan untuk turun langsung di lapangan dinilai perlu diberikan apresiasi. Dikarenakan keadaan di lapangan tidak seperti yang mudah untuk dilakukan. Seperti yang dikatakan oleh Subroto, yang mengatakan bahwa pelaksana kebijakan haruslah memiliki dedikasi dan komitmen yang tinggi agar tidak menjadi hambatan nyata bagi implementasi kebijakan (Subroto, Heriyanto, dan Karneli 2021).

2) Insentif (Penghargaan)

Sebelumnya telah dibahas terkait apresiasi yang harus diberikan kepada pelaksana kebijakan karena mereka telah turun langsung ke lapangan. Namun dalam pelaksanaannya, menurut hasil temuan penelitian didapatkan bahwa baik pelaksana maupun penerima masih belum mendapatkan apresiasi berupa insentif (penghargaan). Hanya saja, apresiasi dalam bentuk achievement telah diberikan oleh Pemerintah Pusat berupa penghargaan sertifikat dalam mendukung program guna mewujudkan Kota Malang sebagai Kota Inklusi.



Gambar 4.3 : Piagam Penghargaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik Tahun 2021

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, (2020).

Sedangkan dengan memberikan kompensasi berupa penghargaan bagi setiap pegawai yang telah memiliki integritas dalam melaksanakan tanggungjawab maka perlu diberikan kompensasi yang adil dan layak akan meningkatkan ketekunan

pegawai dalam bekerja (Siregar et al. 2022:42). selain itu, dengan memberikan insentif bagi pelaksana maupun penerima akan meningkatkan kualitas dari kebijakan itu sendiri. Karena dapat menjadi pendorong semangat agar kebijakan ini terus berjalan secara konsisten. Dan juga dapat menarik minat penyandang disabilitas lain agar juga mendukung program ini terlaksana dengan baik.

d. Struktur Birokrasi

Pelaksanaan kebijakan akan berjalan secara efektif apabila dilakukan oleh birokrasi yang baik dan birokrasi yang terstruktur. Tidak hanya dalam bentuk bagan yang diwujudkan dengan ada struktural dari atas hingga bawah. Menurut Edward III, pelaksanaan kebijakan yang efektif apabila terdapat Standar Operational Procedure (SOP) dan Penyebaran tanggung jawab. Selanjutnya, pelaksanaan kebijakan perubahan dalam tatacara pelaksanaannya akan menghasilkan peluang / kemungkinan dalam keberhasilan implementasi kebijakan (Winarno 2002:152).

1) *Standar Operational Procedure* (SOP)

Kehadiran sebuah SOP merupakan hal yang penting, dikarenakan dengan adanya SOP maka pelaksanaan kebijakan publik akan berjalan dengan maksimal. Dalam program penerbitan dokumen e-ktip huruf braille ditemukan jika SOP dalam

pelaksanaanya masih belum ada. Menurut penuturan dari salah satu informan mengatakan jika masih dalam bentuk SK Kepala Dinas.

Sehingga disayangkan, jika SOP dalam program yang baik ini masih belum ada. Hal itu menjadi segera menjadi perhatian agar dalam pelaksanaan di lapangan, pemrosesan penerbitan dokumen e-ktip huruf braille dapat lebih disesuaikan dengan aturan yang ada. Walaupun terdapat SP (Standar Pelayanan) namun juga perlu dibutuhkan SOP bagi pelaksana kebijakan. Dengan mengembangkan prosedur yang sesuai dengan SOP yang dilakukan oleh instansi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas dalam mendapatkan hak untuk mengetahui isi data kependudukan yang tertuang dalam dokumen pendamping huruf braille tersebut (Syahrani 2021:64).

2) Penyebaran Tanggung Jawab

Penyebaran atau pembagian tanggungjawab yang dilakukan oleh Dispendukcapil telah berjalan dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh penerima kebijakan yang mengatakan jika penyampaian informasi langsung diberikan oleh Kepala Dinas sebagai penanggungjawab penuh dalam pelaksanaan seluruh program yang diterbitkan oleh Dispendukcapil Kota Malang. Hal itu menunjukkan jika, terdapat keseriusan yang ditunjukkan oleh pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penerima kebijakan.

Melihat fenomena diatas, dapat dikatakan bahwa pembagian tugas yang diatur oleh mekanisme pertanggungjawaban akan sedikit menghambat dalam mengembangkan program-program yang akan dilaksanakan. Seperti pergantian pimpinan dalam sebuah instansi juga akan mempengaruhi jalannya program tersebut dilapangan. Karena setiap pemimpin instansi pemerintah memiliki visi-misi dan program utama yang digagasnya. Sehingga perlu koordinasi yang efektif agar mempermudah pengelolaan kegiatan, pencarian sumber-sumber yang dibutuhkan untuk meningkatkan hasil kebijakan yang diharapkan (Yalia 2014).

2. Hambatan Dalam Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille

a. Dari Pihak Pelaksana Kebijakan (Dispendukcapil Kota Malang)

Kebijakan yang telah baik, sayang sekali jika terdapat kekurangan yang ada didalamnya. Seperti yang terjadi dalam penerbitan dokumen e-ktip huruf braille bagi penyandang disabilitas netra. Hambatan yang dialami terjadi oleh dua sisi yakni eksternal dan internal. Namun ketika di analisis, dapat ditemukan bahwa kurangnya koordinasi dan pendekatan secara humanis.

Menurut Hogwood dan Gunn yang dipetik oleh Wahab mengatakan bahwa “koordinasi bukan hanya sebuah menyangkut permasalahan didalam penyampaian informasi namun juga perlu

menyusun struktur administrasi yang sesuai dan pola yang mendasar tentang praktik . pelaksanaan kebijakan” (Solichin 2005:77).

b. Dari Pihak Penerima Kebijakan (Penyandang Disabilitas)

Ketika telah mengetahui hambatan dari pelaksana kebijakan, maka perlu juga untuk menganalisis dari sisi penerima kebijakan. Menurut salah satu informan penerima kebijakan, mengatakan jika perlu dilakukan perbaikan terkait maksud dan tujuan dokumen e-ktip huruf braille secara spesifik agar tidak terjadi multi-tafsir terkait penggunaan kedua dokumen tersebut. Selanjutnya, hambatan dalam bentuk fisik dokumen tersebut juga masih banyak yang dikeluhkan karena bentuknya terlalu besar dan mudah terjadi kerusakan. Hal itu selaras dengan pernyataan dari Bambang Sunggono dalam buku Hukum dan Kebijakan Publik yang memiliki faktor penghambat, seperti : Isi Kebijakan, Informasi, Dukungan Pembagian potensi. Isi kebijakan merupakan faktor yang penting menurutnya dikarenakan sering terjadi implementasi kebijakan gagal dikarenakan masih samarnya isi kebijakan dan maksud tujuan yang belum dijelaskan secara mendetail (Sunggono 1994:149–53).