

ABSTRAK

Pemenuhan Hak Aksesibilitas terhadap Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, Nila Fitri Yulianti, 126103201056, Dr. Reni Dwi Puspitasari, M. Sy.

Kata kunci: Hak aksesibilitas, penyandang disabilitas, pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, inklusivitas

Penelitian ini membahas pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Kajian diawali dengan pemaparan pentingnya aksesibilitas sebagai hak fundamental yang menjamin kesetaraan setiap warga negara, khususnya kelompok rentan, untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan yang inklusif dan bebas dari diskriminasi. Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dipilih sebagai locus penelitian karena peran strategisnya dalam inovasi kebijakan dan implementasi fasilitas ramah disabilitas di wilayah Blitar.

Tujuan utama penelitian ini adalah mengkaji secara terpadu pelaksanaan 1. hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas prosedur pelayanan publik, 2. kendala pelaksanaan pelayanan, 3. dan upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Penelitian menggambarkan pemenuhan hak akses fisik, informasi, layanan, dan komunikasi serta menilai keselarasan praktik pelayanan dengan peraturan tentang disabilitas dan pelayanan publik. Selain itu, penelitian menelaah apakah prosedur pelayanan, mulai kedatangan hingga penyelesaian layanan, telah mengakomodasi kebutuhan khusus penyandang disabilitas dan mencerminkan prinsip inklusif, kemudahan, kepastian, serta non-diskriminasi. Penelitian juga mengidentifikasi hambatan utama, seperti keterbatasan fasilitas fisik, sarana komunikasi, kompetensi SDM, dan penerapan desain universal, lalu mengevaluasi upaya perbaikan melalui program jemput bola, peningkatan fasilitas aksesibilitas, pelatihan petugas, penguatan SOP khusus disabilitas, dan pemanfaatan teknologi informasi, sekaligus memberikan rekomendasi untuk penguatan kebijakan pelayanan publik yang adil dan setara serta memperkaya kajian hukum tata negara tentang HAM dan perlindungan kelompok disabilitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan normatif. Data dikumpulkan melalui observasi mendalam, wawancara langsung berbagai pemangku kepentingan (kepala dinas, petugas layanan, dan penyandang disabilitas), serta dokumentasi peraturan perundang-undangan dan laporan resmi. Teknik analisis data dilakukan secara sistematis dengan reduksi data, penyajian naratif, dan verifikasi hasil melalui triangulasi sumber dan interpretasi hukum sesuai pedoman metodologi skripsi UIN Satu Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah berupaya memenuhi: 1. hak aksesibilitas penyandang disabilitas melalui penyediaan fasilitas fisik ramah disabilitas seperti jalur landai, kursi roda, toilet khusus, loket prioritas, serta layanan jemput bola “Si Jaran Ijo” bagi kelompok rentan yang sulit datang langsung ke kantor. Prosedur pelayanan

publik disusun berlandaskan prinsip inklusif dan non-diskriminatif dengan pengaturan prioritas, penyederhanaan alur layanan, dan pendampingan petugas, meskipun masih diperlukan SOP khusus yang lebih rinci agar standar layanan disabilitas semakin jelas dan terstruktur. 2. Dalam praktiknya, tetap dijumpai kendala berupa keterbatasan sarana komunikasi bagi penyandang disabilitas sensorik terutama tuna rungu, ketiadaan penerjemah bahasa isyarat yang memadai, belum optimalnya penerapan desain universal di seluruh fasilitas, serta kurangnya SDM yang terlatih memahami kebutuhan khusus penyandang disabilitas. 3. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan upaya peningkatan pelayanan pengembangan fasilitas yang lebih aksesibel, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, pengembangan layanan digital dan daring yang ramah disabilitas, serta penguatan kerja sama dengan pemerintah desa dan lembaga sosial, disertai evaluasi berkala agar pemenuhan hak aksesibilitas dapat terjamin secara lebih optimal, setara, dan bermartabat.

ABSTRACT

“Fulfillment of Accessibility Rights for Persons with Disabilities in Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Blitar Regency” Written By Nila Fitri Yulianti, Student ID 126103201056, Supervized By Dr. Reni Dwi Puspitasari, M.Sy.

Keywords: Accessibility rights, persons with disabilities, public services, Department of Population and Civil Registration of Blitar Regency, inclusivity

This study examines the fulfillment of accessibility rights for persons with disabilities in public services at the Population and Civil Registration Office of Blitar Regency. The study begins with a brief overview of the importance of accessibility as a fundamental right that ensures equality for all citizens, particularly vulnerable groups, in obtaining inclusive and nondiscriminatory public administration services. The Population and Civil Registration Office was chosen as the research locus due to its strategic role in policy innovation and implementation of disability-friendly facilities in Blitar Regency.

The main objective of this study is to examine in an integrated manner the implementation of 1. accessibility rights for persons with disabilities, public service procedures, 2. obstacles to service implementation, 3. and efforts to improve public services at the Population and Civil Registration Office of Blitar Regency. The study describes the fulfillment of physical access rights, information, services, and communication and assesses the alignment of service practices with regulations on disabilities and public services. In addition, the study examines whether service procedures, from arrival to completion of services, have accommodated the special needs of persons with disabilities and reflected the principles of inclusiveness, ease, certainty, and non-discrimination. The study also identified major obstacles, such as limited physical facilities, communication facilities, human resource competencies, and the application of universal design, then evaluated improvement efforts through outreach programs, improving accessibility facilities, officer training, strengthening disability-specific SOPs, and utilizing information technology, while providing recommendations for strengthening fair and equal public service policies and enriching constitutional law studies on human rights and protection of disability groups.

This study employs a qualitative approach with descriptive and normative methods. Data were collected through in-depth observation, direct interviews with various stakeholders (including office heads, service officers, and persons with disabilities), and documentation of relevant legislation and official reports. Data analysis was conducted systematically through data reduction, narrative presentation, and validation through triangulation of sources and legal interpretation in accordance with UIN Satu Tulungagung's thesis methodology guidelines.

The results of the study indicate that the Population and Civil Registration Office of Blitar Regency has made efforts to fulfill: 1. the accessibility rights of people with disabilities by providing disability-friendly physical facilities such as ramps, wheelchairs, special toilets, priority counters, and the "Si Jaran Ijo" door-to-

door service for vulnerable groups who have difficulty coming directly to the office. Public service procedures are based on inclusive and non-discriminatory principles with priority settings, simplification of service flows, and assistance from officers, although more detailed special SOPs are still needed so that disability service standards are clearer and more structured. 2. In practice, obstacles are still encountered in the form of limited communication facilities for people with sensory disabilities, especially the deaf, the lack of adequate sign language interpreters, the less than optimal implementation of universal design in all facilities, and the lack of trained human resources to understand the special needs of people with disabilities. 4. To address this, the Population and Civil Registration Office is making efforts to improve services by developing more accessible facilities, providing ongoing training for officers, developing digital and online services that are disability-friendly, and strengthening cooperation with village governments and social institutions, accompanied by regular evaluations so that the fulfillment of accessibility rights can be guaranteed in a more optimal, equal, and dignified manner.

الملخص

إعمال حقوق إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمات العامة بدائرة الأحوال المدنية وتسجيل السكان في مقاطعة بليتار» إعداد نيلا فيتري يولياني، رقم القيد ١٠٥٦.٣٢٠.١٢٦١، تحت إشراف د. ريني دوي بوسبيتاساري، ماجستير الشريعة.

الكلمات المفتاحية: حقوق إمكانية الوصول، الأشخاص ذوو الإعاقة، الخدمات العامة، دائرة الأحوال المدنية وتسجيل السكان في مقاطعة بليتار، الشمولية.

تتناول هذه الدراسة إعمال حقوق إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمات العامة بدائرة الأحوال المدنية وتسجيل السكان في مقاطعة بليتار. وتُفهم إمكانية الوصول بوصفها حقًا أساسيًا يضمن المساواة لجميع المواطنين، ولا سيما الأشخاص ذوي الإعاقة، في الحصول على خدمات الإدارة السكانية بصورة شاملة وخالية من التمييز. وقد تم اختيار موقع البحث نظرًا للدور الاستراتيجي للمؤسسة في تقديم الخدمات العامة وتطبيق الابتكارات الصديقة للأشخاص ذوي الإعاقة في منطقة بليتار.

وتهدف الدراسة إلى تحليل: (1) تنفيذ حقوق إمكانية الوصول، (2) إجراءات تقديم الخدمات العامة، (3) المعوقات القائمة، و(4) جهود تحسين الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة. ويشمل التحليل مدى توافر إمكانية الوصول المادية والمعلوماتية والخدمية والتواصلية، ومدى توافقها مع القوانين واللوائح المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والخدمات العامة. كما تقيّم الدراسة مدى استيعاب إجراءات الخدمة للاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة وتحسينها لمبادئ الشمولية، واليسر، واليقين القانوني، وعدم التمييز.

تعتمد هذه الدراسة منهجًا نوعيًا بأسلوب وصفي ومعياري. وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة، والمقابلات مع موظفي الخدمة والأشخاص ذوي الإعاقة، ومراجعة الوثائق. وتُظهر النتائج أن الدائرة قد وفّرت مرافق مادية صديقة للأشخاص ذوي الإعاقة

وخدمات ميدانية متنقلة، إلا أن تحديات ما تزال قائمة، من بينها محدودية وسائل التواصل، ونقص الموارد البشرية المدربة، وعدم اكتمال تطبيق التصميم الشامل. وتشمل جهود التحسين تطوير مرافق إمكانية الوصول، وتنفيذ تدريب مستمر للموظفين، وتعزيز إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، وتطوير خدمات رقمية أكثر شمولاً.