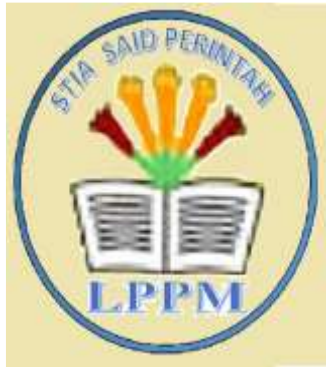


**Imam Sucahyo<sup>1)</sup>**  
**Andhi Nur Rahmadi<sup>2)</sup>**  
**Fiqri Akbaruddin Hadi<sup>3)</sup>**

**<sup>1,2,3</sup>Universitas Panca Marga Probolinggo**  
**[Fiqriakbaruddin29@gmail.com](mailto:Fiqriakbaruddin29@gmail.com)**



**LPPM STIA Said Perintah**

**Volume 4, No. 2, September 2023**

**<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>**

**Received; 2023 - 05 - 06**

**Accepted; 2023 - 05 - 31**

**Published; 2023 - 08 - 22**

**Abstract**

*Providing social justice for all Indonesian people is our collective duty. In realizing it, the forms of justice obtained are various, such as getting equal rights. One form of obtaining equal rights is public services for persons with disabilities. In accordance with the regulations contained in Law No. 8 of 2016, it says that persons with disabilities have the right to receive the same public services. Like one of the special services. In supporting public services for special services, namely in the form of innovation. One of the innovations made by the Department of Population and Civil Registration of Malang City is the issuance of Braille E-KTP documents for persons with disabilities. However, the problem is that there are still many who have not received Braille documents. In this study using descriptive qualitative research methods with the theory of policy implementation from George Edwards III which has 4 variables namely, Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The results of this study, it was found that the four variables previously stated had gone well and were in accordance with what happened in the field. It just needs to be improved in order to further increase its utilization.*  
**Keywords; Implementation, E-KTP, Braille, Dispendukcapil**

## Pendahuluan

Memberikan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia merupakan salah satu bukti nyata dari pelaksanaan yang tercantum pada sila ke-5 di dalam Pancasila. Keadilan sosial yang diberikan oleh pemerintah kepada penduduknya tersebut termuat dalam berbagai bentuk dan tujuannya. Seperti pemberian pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan dan salah satunya lagi yaitu pelayanan publik yang menurut John Rawl mengatakan jika keadilan adalah "*fairness*" (Khoiron, 2017).

Selain memberikan sebuah keadilan, pemerintah ataupun *government* juga harus memberikan pelayanan yang setara. Hal itu termasuk kedalam kesetaraan, seperti : kesetaraan gender, kesetaraan ras, kesetaraan suku, dan lain sebagainya. Salah satu bentuk kesetaraan yang harus diberikan yaitu kepada penyandang disabilitas. Diharapkan dengan adanya kesetaraan, para penyandang disabilitas tidak mendapatkan perbedaan sikap, diskriminasi sehingga dapat menciptakan hidup yang damai, nyaman, dan tentram.

Penyandang disabilitas dalam hakikatnya merupakan masyarakat yang memiliki keterbatasan berupa fisik maupun mental yang menghambatnya dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Terdapat 7 jenis penyandang disabilitas yaitu disabilitas netra, disabilitas rungu, disabilitas daksa, disabilitas wicara, disabilitas grahita, disabilitas laras, dan disabilitas ganda. Menurut data BPS pada tahun 2021 disabilitas netra menjadi jumlah tertinggi di dalam jenisnya dan juga berhak mendapatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam pengertian ialah memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan di dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur di dalamnya untuk seluruh warga negara seperti dalam bentuk barang, jasa, hingga pelayanan administratif (Pengadilan Negeri Karanganyar, 2015). Kategori penyandang disabilitas termasuk kedalam pelayanan khusus seperti Lansia, Ibu hamil dan menyusui, Disabilitas dan ODGJ (Pemerintah Pusat RI., 2009). Tentunya di dalam memberikan pelayanan khusus, harus disertai dalam wujud pelayanan yang prima. Menurut Firmansyah, pelayanan prima berfokus kepada pelayanan bagus dan memuaskan bagi para pelanggan (penerima pelayanan publik) sehingga dapat memenuhi kebutuhan di dalam masyarakat (Wusqo, 2022).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diterima oleh penyandang disabilitas khususnya dalam hal ini disabilitas netra adalah memiliki dokumen identitas pribadi berupa

E-KTP. Hal itu telah tertuang di dalam UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas yang berbunyi; "Menyatakan jika penyandang disabilitas memperoleh, memiliki, dan menggunakan dokumen kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Sehingga selaras dengan peraturan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berupaya dalam memenuhi hak yang dimiliki oleh seluruh warga Kota Malang salah satunya disabilitas netra ini dengan membuat inovasi penerbitan dokumen E-KTP, KK, dan Akta kelahiran dalam bentuk huruf braille. Pada dasarnya Kota Malang juga telah berkomitmen ingin menjadikan kota yang ramah terhadap disabilitas atau "Kota Inklusi". Sehingga salah satu bentuk nyata perhatian yang diberikan yaitu dengan pembuatan dokumen pendamping E-KTP huruf braille. Inovasi di dalam pelayanan publik memiliki makna yakni proses dari sebuah kegiatan menciptakan pengetahuan sehingga ditemukanlah hal yang baru maupun beda dengan kreatifitas yang dimiliki di dalamnya (Rahmadianto, 2017).

Selanjutnya ada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan oleh peneliti sebagai acuan dalam melakukan penelitian, seperti Menurut Suryo Dewo, 2017 dalam penelitian "Inovasi Layanan Pojok Braile Bagi Penyandang Tuna Netra". Memiliki tema pembahasan yang sama yaitu inovasi layanan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Peneliti berfokus kepada bentuk layanan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas tunanetra tersebut. Lalu, Menurut Irkham Bagus, 2021 dalam penelitian "Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-EI) Di Kabupaten Sukoharjo (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo)". Memiliki topik pembahasan yang sama yaitu membahas tentang pelayanan pembuatan KTP-EI bagi penyandang disabilitas. Peneliti berfokus kepada indeks kepuasan masyarakat yang telah ada, pelayanan yang ada berupa sarana dan prasarana dan aturan yang mengatur tentang disabilitas

Dalam suatu kesempatan, Kepala Dispendukcapil Kota Malang, Ibu Enny berkata bahwa inovasi ini ialah bentuk wujud Kota Malang yang peduli terhadap disabilitas khususnya disabilitas netra (Pemerintah Kota Malang, 2022). Program ini juga telah dilakukan sejak tahun 2019. Pelaksanaan program tersebut juga mengacu pada Perda Kota Malang No.2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas.

Selain itu juga, saat di waktu yang berbeda Kabid PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) dan Pemanfaatan Data Dispendukcapil Kota Malang Bapak Sudarmanto mengatakan bahwa program tersebut sudah ada sejak tahun 2019 dan telah dilakukan sosialisasi. Hasil dari sosialisasi tersebut telah diterbitkan 8 orang yang telah melakukan permohonan dan pengurusan dokumen huruf braille.

Data yang disajikan oleh BPS dan total dari penerima dokumen huruf braille dapat dikatakan jika hal tersebut menjadi permasalahan dikarenakan masih kurangnya penerima dokumen E-KTP huruf braille. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan tema penelitian yang berjudul "Implementasi Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra". Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat lebih banyak masyarakat yang mengetahui, khususnya para penyandang disabilitas agar dapat lebih banyak yang menerima dan mengajukan permohonan untuk pembuatan dokumen E-KTP huruf braille.

## **Kerangka Teoritis**

### **Implementasi**

Implementasi menurut Mazmanian dan Sabartier mengatakan bahwa sebuah implementasi dapat dikatakan nyata jika dalam berlakunya terdapat dampak yang nyata dan signifikan di masyarakat dalam kehidupannya (Widodo, 2000). Menurut Mulyadi, implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan (Mulyadi, 2015). Maksud dari tindakan dalam hal ini yaitu keputusan-keputusan yang diambil sehingga membentuk pola yang menjadikan perubahan yang kecil maupun besar. Menurut Grindle, mengatakan bahwa implementasi adalah proses secara umum melalui tindakan administratif yang dapat ditinjau pada kelas program tertentu (Mulyadi, 2015). Jadi dapat dikatakan bahwa implementasi adalah cara seseorang maupun kelompok yang melaksanakan sebuah program yang telah disusun sebelumnya dan dapat dilihat kembali dampak setelah dilaksanakannya.

### **Inovasi**

Menurut Rogers, inovasi merupakan ide guna melaksanakan hal yang baru oleh seseorang dengan menirunya (*copy paste*). Meniru bukan hanya tanpa sentuhan perubahan, namun juga harus diberikan sentuhan modifikasi didalamnya (Mirnasari, 2013).

Selanjutnya, Koch berkata bahwa inovasi merupakan pembahasan terhadap hasil (*output*) ketika telah mempelajari hal dasarnya dengan menciptakan hal baru sehingga dapat memperbaiki kualitas yang dahulu (Sangkala, 2013).

Selanjutnya, juga ada dari Holvorsen, dkk yang memiliki arti sendiri dalam inovasi yaitu mengubah dalam tindakan. Oleh karena itu, tidak ditemukannya satu penjelasan yang bisa memberikan arti inovasi didalam tindakan perubahan secara berkelanjutan (Rahmadianto, 2017). Berdasarkan penjelasan dari kedua makna yang memiliki arti secara luas, dapat disimpulkan jika implementasi inovasi merupakan pelaksanaan progam dari sebuah ide yang baru yang diciptakan melalui meniru maupun menemukan hal yang baru. Selanjutnya juga ada implementasi kebijakan, secara harfiah implementasi kebijakan menurut Nugroho memiliki makna yaitu pelaksanaan kebijakan yang terletak pada upaya agar kebijakan tersebut dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditentukan (Nugroho, 2014). Model-model implementasi kebijakan tersebut bermacam-macam, yakni;

1. Model van Meter dan van Horn.
2. Model Mazmanian dari Sebatier.
3. Model Hoodwood dan Gun.
4. Model Goggin, Bowman dan Lester.
5. Model Grindel.
6. Model Elmore, dkk.
7. Model Edward III.

Selain ada implementasi kebijakan, ada juga inovasi sektor publik. Menurut Suwarno, inovasi sektor publik ialah salah satu terobosan ataupun disebut juga "*breakthrough*" agar dapat menyelesaikan hambatan didalam organisasi sektor publik. Selanjutnya, ada tipe inovasi sektor publik menurut Holvorsen, yaitu;

1. Pelayanan baru (*A new or improved serviced*).
2. Inovasi proses (*Process innovation*).
3. Inovasi administratif (*Administrative innovation*).
4. Inovasi sistem (*System innovation*).
5. Inovasi konseptual (*Conceptual innovation*).
6. Inovasi radikal (*Radikal change of rationality*).
7. Inovasi tata kelola pemerintahan (*Governance innovation*).

8. Inovasi proses teknologi (*Technological process innovation*) (Suwarno, 2020).

### **Pelayanan Publik**

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan telah diatur di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam bentuk barang, jasa dan pelayanan administratif bagi seluruh warga negara (Pemerintah Pusat RI., 2009). Penyedia pelayanan publik ialah pemerintah. Kehadiran pemerintah sangatlah penting dikarenakan jalannya sebuah birokrasi yang berkualitas. Salah satunya melalui reformasi birokrasi agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang prima bagi seluruh warga negara. Didalam pelayanan publik terdapat 3 jenis, yaitu; pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Selain jenis-jenis tersebut, terdapat juga asas-asas pelayanan publik, seperti; transportasi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

### **Penyandang Disabilitas**

Secara umum, pengertian disabilitas adalah sekelompok/perorangan manusia yang mempunyai hambata secara fisik, maupun mental sehingga dapat menghambat aktifitas dalam kesehariannya. Namun ada juga beberapa ahli yang memiliki pandangan tersendiri terhadap pengertian disabilitas ini, seperti menurut WHO, memiliki makna disabilitas yaitu batasan bagi seseorang untuk melakukan hal yang dikehendakinya (Barbotte, E., F., Chau, & Group, 2001). Selanjutnya ada dari Wright, disabilitas merupakan keadaan seseorang yang kurang lengkap secara bahasa halusnya dalam bentuk fisik maupun mental (Sugiono, Ilhamnudin, & Rahmawan, 2014). Selain itu, menurut dermatoto terdapat beberapa jenis cacat/difabel yang dapat diklasifikasikan, seperti; cacat fisik, cacat tubuh, cacat mental dan cacat ganda (Gutama, 2021). Selain disebut cacat/difabel, saat ini bahasa yang digunakan yaitu disabilitas. Menurut lembaga SAPDA (Sentra Advokasi Perempuan, Difabel dan Anak) memiliki pendapat sendiri terkait jenis-jenis disabilitas, yaitu; disabilitas rungu-wicara, disabilitas netra, disabilitas daksa dan disabilitas grahita (Gutama, 2021).

Salah satu dasar hukum yang mengatur terkait penyandang disabilitas yaitu UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Adapun di Kota Malang juga mempunyai peraturan yang mengatur itu yaitu Perda Kota Malang No. 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono penelitian kualitatif memiliki pegangan yang bersumber pada filsafat *postpositivisme*, sehingga dapat digunakan dengan memperhatikan kondisi objek secara ilmiah dengan teknik pengumpulan data, analisis data, dan hasil yang didapat lebih berfokus pada makna yang lebih luas (Sugiono et al., 2014). Fokus penelitian yang digunakan yaitu mengacu pada implementasi kebijakan yang dimiliki Edward III seperti; komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Pemilihan teori tersebut dikarenakan variabel dan indikator yang dimiliki sesuai dengan topik yang dibahas, sehingga dapat membantu peneliti untuk mencari data dalam penelitian tersebut.

Sumber data yang dipilih yaitu berasal dari 2 pihak, yaitu dari pihak penyedia pelayanan (Dispendukcapil bersama UPT RSN) dan penerima pelayanan (Penyandang Disabilitas Netra yang menerima, maupun yang tergabung di dalam organisasi Pertuni yang menaunginya). Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan triangulasi data penggabungan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan yaitu menurut Miles dan Huberman yaitu terdapat 4 cara, seperti; pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data (Sugiyono, 2012).

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

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

Program penerbitan dokumen huruf braille merupakan salah satu program yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Program tersebut diharapkan dapat membantu teman-teman dari penyandang disabilitas netra yang ada di Kota Malang agar dapat juga mengetahui terkait informasi apa saja yang tercantum di dalam dokumen pribadinya, seperti E-KTP, KK dan Akta Kelahiran. Dalam mewujudkan sebuah kebijakan, tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut George Edwards III, mengemukakan jika terdapat 4 faktor yang mempengaruhi berjalan/tidaknya sebuah implementasi kebijakan. Beberapa faktor tersebut, seperti: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

## Bukti Implementasi Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille



Sumber; Dispendukcapil Kota Malang, (2022)

### 1. Komunikasi

Menurut Edward III, komunikasi merupakan faktor yang penting dalam mewujudkan sebuah program. Dikarenakan melalui komunikasi, maka menjadi penentu informasi tersebut sampai kepada penerima kebijakan (masyarakat). Tidak hanya itu, komunikasi juga menjadi pembuka dari pelaksana kebijakan (pemerintah) untuk menyampaikan maksud dan tujuan dari dibuat dan dilaksanakan program tersebut. Selanjutnya, menurut beliau dalam komunikasi terdapat beberapa indikator (Agustino, 2016, hal. 137), seperti;

#### a. Transmisi

Pada indikator yang pertama ini, lebih berfokus pada penyampaian informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima dan mencerna informasi terkait kebijakan tersebut. Sering kita mendengar kalimat (*misscom*). Transmisi juga menjadi awal dalam pelaksanaan kebijakan tersebut berjalan sesuai yang diharapkan atau tidak. Jika terjadi sebuah kesalahan informasi yang disampaikan ataupun yang diterima, maka dapat dipastikan kebijakan tersebut tidak berjalan dengan baik. Seperti yang dikatakan Pelaksana Inovasi dan Kreatifitas di Bidang PIAK, Bapak M.Toha mengatakan bahwa;

*"Untuk inovasi 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)".*



Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan jika penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil selaku pembuat kebijakan telah berjalan dengan baik dan benar. Hal itu terbukti dari 5 orang informan dari penyandang disabilitas netra yang menerima dokumen tersebut maupun dari perwakilan organisasi diluar pemerintahan yaitu Pertuni. Beberapa dari mereka, telah menerima dan mendapatkan penjelasan dengan baik terkait informasi penerbitan dokumen huruf braille.

#### **b. Kejelasan**

Selanjutnya, yakni kejelasan. Dalam hal ini yang dimaksud dalam kejelasan ialah bagaimana dari pihak pembuat kebijakan maupun penerima kebijakan tersebut dapat menjamin jika informasi tentang kebijakan tersebut telah valid atau tidaknya. Dikarenakan dengan adanya ukuran berupa valid informasi, dapat menjamin informasi tersebut bukan hanya sebuah wacana ataupun informasi yang tidak dapat dipertanggung jawabkan. Lalu jika program tersebut telah dipastikan valid, maka dapat dijalankan sesuai yang diinginkan. Kevalidan sebuah informasi juga memuat jelas dan tidak membingungkan. 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 hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditemukan yaitu menurut pihak pembuat kebijakan yaitu Dispendukcapil Kota Malang yang bekerja sama dengan UPT RSBN Malang dalam mewujudkan program tersebut dapat menjamin jika program tersebut dapat dipertanggungjawabkan kevalidan nya. Hanya saja, menurut salah satu informan yaitu Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dispendukcapil Kota Malang, Bapak Drs. Gamaliel Raymond H., M.AP mengatakan jika "Untuk valid atau tidaknya huruf tersebut, terus terang dispenduk ini tidak paham". Dikarenakan yang lebih kompeten dan mengerti terkait penulisan huruf braille yakni dari pihak UPT RSBN Malang. Sehingga menurut beliau,

jika terkait kevalidan isi data yang telah diubah menjadi huuf braille tersebut, maka pihak UPT RSBN lebih mengerti akan hal itu.

### c. **Konsistensi**

Maksud dari sebuah konsistensi, ialah bagaimana informasi tersebut disampaikan secara terus menerus atau berkelanjutan. Tidak hanya konsisten secara penyampaian informasi, namun juga dalam hal pelaksanaan dari kebijakan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditemukan jika progam tersebut telah ada dari sebelum tahun 2022. 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 resmi nya dokumen pendamping E-KTP (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)".*

Berdasarkan penjelasan diatas, ditemukan bahwa progam tersebut telah ada sejak tahun 2017/2018 hngga saat ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa progam tersebut masih terus diinformasikan kepada masyarakat seperti salah satunya kegiatan "jemput bola". Hal itu dapat dikatakan jika progam ini telah berjalan secara baik dan berkelanjutan, hanya saja perlu dievaluasi pertahun agar dapat diketahui kekurangan yang ditemukan di lapangan.

## 2. **Sumber daya**

Selanjutnya terdapat sumber daya juga menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi kebijakan. Terdapat beberapa indikatornya (Widodo, 2010, hal. 139), seperti;

### a. **Staf**

Salah satu sumberdaya utama dalam mendukung pelaksanaan kebijakan yakni SDM dalam hal ini staf. Bagaimana staf yang terlibat harus dapat menguasai terkait tema dari progam tersebut. Staf juga harus memiliki kemampuan yang telah ditentukan sesuai kompeten dan kapabilitasnya. Namun hasil yang didapatkan dalam penelitian menunjukkan bahwa pegawai Dispendukcapil masih belum memiliki

kemampuan dalam huruf braille dikarenakan program ini hasil kerja sama antara Dispendukcapil dengan UPT RSBN Malang. 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)".*

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa staf dari pihak Dispendukcapil Kota Malang belum mengetahui terkait huruf braille. Dikarenakan, mereka mempercayakan kepada pihak UPT RSBN Malang melalui perjanjian kerjasama berupa MOU. UPT RSBN memiliki kemampuan yakni ada salah satu pegawai yang memiliki kompeten keahlian huruf braille. Sehingga hal itu menjadi kekurangan dari sumber daya dalam mendukung program ini. Selanjutnya dari para penyandang disabilitas netra rata-rata telah menguasai terkait huruf braille dikarenakan menjadi bahasa utama dalam berkomunikasi yang ia dapatkan dari sekolah-sekolah (SLB) ataupun dari lembaga yang memberikan pelatihan (UPT RSBN).

#### **b. Informasi**

Selanjutnya, yaitu informasi. Informasi yang dimaksud dalam hal ini memiliki dua makna, yakni pelaksana harus terlebih dahulu mengetahui terkait sikap apa yang harus dilakukan saat menjalankan program tersebut. Lalu, informasi terkait data apa saja yang dibutuhkan dalam mendukung program ini. Penyampaian informasi yang dilakukan di lingkup Dispendukcapil dilakukan melalui rapat mingguan. 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 hasil penelitian ditemukan bahwa penyampaian informasi tentang program baru telah berjalan dengan baik. Dikarenakan telah tercipta alur yang baik dan jelas.

#### **c. Wewenang**

Wewenang biasanya memuat terkait hal yang formal. Namun, dalam pelaksanaan sebuah kebijakan harus terlebih dahulu memiliki dasar yang jelas dalam

mendukung jalannya program tersebut. Seperti SK, ataupun surat edaran yang lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan jika pelaksanaan program tersebut telah berjalan dengan yang tertuang dalam SK yang ada. 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-KTP itu kan alatnya kayak portabel pakai koper yang digeret itu. (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)".*

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.

#### **d. Fasilitas**

Berhubungan dengan fasilitas yang ada di lapangan, dalam hal ini merupakan tanggungjawab dari penyedia pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan apa saja yang dibutuhkan khususnya bagi penyandang disabilitas netra. Agar dapat memudahkan mereka dalam melakukan pengurusan yang berhubungan dengan data pribadinya. Hasil penelitian yang menghasilkan jika secara fasilitas dalam hal fasilitas umum masih terdapat yang belum mendukung dalam keseharian mereka. Namun dalam hal fasilitas pelayanan, saat ini sangatlah memuaskan bagi mereka yang merasakan. Dikarenakan berdasarkan pengalaman mereka, mendapatkan pelayanan yang didahulukan atau diprioritaskan. Lalu juga terdapat pendampingan disaat mereka ingin melakukan layanan.

Sehingga hal tersebut menjadi nilai positif dalam mendukung program ini. Untuk keperluan fasilitas dalam alat yang dibutuhkan, telah mencukupi secara keseluruhan. Selanjutnya, dalam fasilitas yang dinikmati oleh penyandang disabilitas guna mendapatkan pelayanan program penerbitan dokumen E-KTP huruf braille, 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)".*

Jadi dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan program penerbitan dokumen E-KTP huruf braille dalam hal fasilitas telah mendapat perhatian dikarenakan terdapat fasilitas pelayanan prioritas tanpa mengantri agar dapat memudahkan dari teman-teman penyandang disabilitas yang ingin mendapatkan pelayanan adminduk di Kantor Dispendukcapil.

### 3. Disposisi

Faktor selanjutnya, ialah disposisi. Disposisi atau sering kita kenal sikap dari pelaksana. Disposisi memiliki dua indikator, yaitu efek disposisi dan insentif (penghargaan). Disposisi bertujuan untuk lebih memahami apa yang terjadi setelah atau disaat kebijakan tersebut dilaksanakan, seperti;

#### a. Efek disposisi

Arti efek disposisi tersebut yaitu bagaimana dampak setelah dilakukannya penunjukan atau setelah pelaksanaan dari program tersebut. Bagaimana sikap yang diberikan oleh penyedia pelayanan dalam hal ini yakni pegawai Dispendukcapil saat memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya penyandang disabilitas netra dalam melaksanakan program ini. Seperti yang dikatakan 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. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa setelah dilaksanakannya program tersebut penyandang disabilitas netra menyambut baik dan cukup senang. Dikarenakan menurut mereka, sama halnya mendapatkan perhatian dari pemerintah. Sehingga program tersebut sangatlah didukung oleh mereka. Jika dengan penyedia pelayanan publik, dalam hal ini Dispendukcapil mengatakan jika program ini merupakan salah

satu bentuk dari tugas mereka agar dapat mencakup masyarakat secara luas tanpa membeda-bedakan.

#### **b. Insentif (Penghargaan)**

Banyak yang sering salah paham dengan maksud dari insentif tersebut, pengertian insentif dalam hal ini yaitu bagaimana penyedia dan penerima pelayanan mendapatkan penghargaan atau tambahan dari apa yang dilakukannya. 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 (materiiil) itu kurang tau ya (Kantor Dispendukcapil, 8 Maret 2023 pukul 12.30-selesai)".*

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan jika keduanya masih belum mendapatkan penghargaan atau tambahan berupa insentif bagi penyedia ataupun bantuan bagi penerima. Hanya saja, pemerintah kota telah memberikan apresiasi berupa penghargaan bagi Dispendukcapil Kota Malang.

### **4. Struktur Birokrasi**

Lalu variabel yang terakhir adalah struktur birokrasi. Dalam variabel ini, lebih menjelaskan bagaimana internal organisasi tersebut dalam menjalankan program tersebut agar tepat sasaran. Sehingga dapat berdampak secara luas bagi penerimanya. Berikut beberapa indikator dalam variabel ini, yakni;

#### **a. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Tujuan dari adanya SOP ini yaitu agar dalam menjalankan program ini, agar lebih memiliki peraturan yang mengaturnya agar berjalan dengan sesuai yang diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian, yang ditemukan di lapangan ialah untuk saat ini berupa SOP masih belum, dikarenakan masih berbentuk dalam SK Kepala Dinas. Dan yang terpenting yakni SOP pelaksanaan layanan administrasi kependudukan harus ramah terhadap disabilitas. 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)".*

Tata naskah dinas dapat dilihat melalui laman pemerintah yakni [jdih.malangkota.go.id](http://jdih.malangkota.go.id).

## **b. Penyebaran Tanggungjawab**

Dalam mewujudkan kebijakan, tentunya terdapat penanggung jawab (PJ) didalamnya. Sehingga dalam menjalankan kebijakan tersebut memiliki pemimpin yang akan mengatur dan mengatur terkait jalannya program itu. Berdasarkan hasil penelitian, mendapatkan hasil yakni untuk tanggungjawab secara penuh ada di Kepala Dinas. Hal itu diperkuat oleh pernyataan Bapak Toha, yang 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".*

Sehingga dalam pelaksanaan sebuah program, yang menjadi koordinator misal di bidang dapduk (pendaftaran penduduk) maka yang menjadi penanggungjawab di lapangan maka Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.

## **Hambatan yang Ditemukan di Lapangan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan di atas, telah memuat secara kompleks terkait pelaksanaan program penerbitan dokumen E-KTP huruf braille bagi penyandang disabilitas netra. Dalam menjalankan program, pastinya terdapat hambatan atau rintangan sehingga hal tersebut dapat menghambat jalannya program itu. Berikut beberapa hambatan yang ditemukan di lapangan terkait pelaksanaan program ini, yaitu;

1. Dari pihak penyedia pelayanan publik (Dispendukcapil);
  - a. Dari pihak keluarga, seperti yang menutup diri atau tidak ingin berbagi informasi.
  - b. Jadwal yang bentrok ketika melakukan pelayanan jemput bola.
2. Dari pihak penerima pelayanan publik (Penyandang Disabilitas Netra);
  - a. Mengeluhkan dokumen yang mudah rusak, mudah hilang dikarenakan berbentuk kertas seperti ukuran HVS/FOLIO.
  - b. Masih terdapat masyarakat yang belum menerima lanjutan dari program tersebut (*Follow Up*).
  - c. Perlu ditingkatkan kembali, maksud dan tujuan dari adanya dokumen pendamping (dokumen huruf braille).

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada point sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang bekerja sama dengan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang telah berjalan dengan baik. Namun, juga perlu diperhatikan kembali dalam pelaksanaan di tingkat bawah seperti di masing-masing kelurahan ataupun RT/RW agar dapat secara konsistensi menyampaikan informasi dan membantu masyarakat di lingkungannya dalam memperoleh hak administrasi kependudukan.

Dalam mewujudkan sebuah kebijakan, tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut George Edwards III, mengemukakan jika terdapat 4 faktor yang mempengaruhi berjalan/tidaknya sebuah implementasi kebijakan. Beberapa faktor tersebut, seperti: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Komunikasi yang dijalankan telah diimplementasikan dalam bentuk transmisi, kejelasan dan konsistensi. Selanjutnya terdapat sumber daya yang meliputi staff (pegawai), informasi, wewenang dan fasilitas. Lalu terdapat disposisi (sikap pelaksana) yang lebih berfokus pada efek disposisi dan insentif (penghargaan). Dan yang terakhir yakni struktur birokrasi yang meliputi *Standar Operational Procedure* (SOP) dan Penyebaran Tanggungjawab.

Hanya saja, masih terdapat hambatan-hambatan yang ditemukan, seperti; masih terdapat keluarga yang menutup diri saat ditanyai data pribadi, lalu jadwal yang bentrok saat melakukan kegiatan jemput bola. Selanjutnya ada juga hambatan yang disampaikan oleh penyandang disabilitas netra yaitu terkait dokumen yang mudah hilang/rusak dan perlu ditingkatkan kembali terkait maksud dan tujuan dari adanya dokumen pendamping (dokumen huruf braille).

### **Rekomendasi**

Terdapat beberapa saran/rekomendasi peneliti setelah melakukan penelitian, antara lain sebagai berikut;

1. Melakukan pendataan kembali terkait total penyandang disabilitas khususnya netra yang ada di Kota Malang dengan bekerja sama dengan instansi lain yang terkait seperti BPS Kota Malang dan Dinsos Kota Malang.



2. Setelah dilakukan pendataan melalui penjaringan, maka didapatkan data penyandang disabilitas netra dan dilakukan sosialisasi kembali dan menanyakan kepada mereka kesediaan mereka untuk dibantu dibuatkan dokumen huruf braille.
3. Mengevaluasi dan mengkaji kembali isi dari program penerbitan dokumen E-KTP huruf braille dengan memperhatikan fungsi dan urgensi dari program tersebut. Kegiatan itu dapat dilakukan melalui jajak pendapat yang dilakukan dengan organisasi atau komunitas yang ada seperti salah satunya Organisasi Pertuni Kota Malang.

### Daftar Pustaka

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Revisi). Bandung: CV. Alfabeta.
- Barbotte, E., G., F., Chau, N., & Group, L. (2001). Prevalence of Impairments, Disabilities, Handicaps and Quality of Life in the General Population: a Review of Recent Literature. *Bulletin of the World Health Organization*, 79(11), 1047–1055. Diambil dari <https://apps.who.int/iris/handle/10665/268464>
- Gutama, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Khoiron. (2017). Pelayanan Publik Dan Keadilan Sosial. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 2(1).
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *journal.unair.ac.id*, 1(1), 71–84.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Cetakan Ke; M. N. Hendrikus T. Gedeona, Ed.). Bandung: Alfabeta CV.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kinerja Kebijakan* (Edisi Keli). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pemerintah Kota Malang. (2022). Penyandang Disabilitas Netra Bisa Miliki Dokumen Kependudukan Huruf Braille - Pemerintah Kota Malang. Diambil 26 Januari 2023, dari [malangkota.go.id](https://malangkota.go.id) website: <https://malangkota.go.id/2022/01/11/penyandang-disabilitas-netra-bisa-miliki-dokumen-kependudukan-huruf-braille/>

- Pemerintah Pusat RI. *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.* , (2009).
- Pengadilan Negeri Karanganyar. (2015). Pelayanan Publik. Diambil 25 Januari 2023, dari [pn.karanganyar.go.id website: https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik](https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik)
- Rahmadianto, S. D. (2017). *Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Netra*. Sangkala. (2013). *Innovative Governance (Konsep dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sugiono, Ilhamnudin, & Rahmawan, A. (2014). Klasterisasi Mahasiswa Difabel Indonesia Berdasarkan Background Histories dan Studying Performance. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 1(Klastering), 20–26.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2020). Inovasi Sektor Publik. *Kompas*, 5(2), 1. Diambil dari <https://www.inovasi.nsdjweb>
- Widodo, J. (2000). *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.
- Wusqo, U. (2022). *Implementasi Pembinaan dan Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru*. 1–19.