

**SKRIPSI**  
**AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS INKLUSI**  
**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA MAKASSAR**

**NUR HAFIFA RAHMAN**

**E011201042**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**

**2024**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

### **ABSTRAK**

**Nur Hafifa Rahman (E011201042) dengan judul skripsi “Aksesibilitas Pelayanan Publik Berbasis Inklusi di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”. xv + 80 Halaman + 2 Tabel + 16 Gambar + 35 Daftar Pustaka (2008-2023) + Lampiran, Dibimbing oleh Dr. Gita Susanti M.Si dan Dr. Amril Hans, S.AP., MPA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas pelayanan publik berbasis inklusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari kondensasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan berbasis inklusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar belum aksesibel pada pelayanan publik secara keseluruhan jika mengacu pada peraturan perundang-undangan, namun sementara dioptimalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Adapun kualitas sarana dan prasarana yang tersediapun masih belum sepenuhnya memenuhi indikator kriteria pengukuran yang ideal yaitu: 1) keamanan, 2) kenyamanan 3) kemudahan.

**Kata Kunci :** Aksesibilitas, Kaum Rentan, Inklusi, Dukcapil



**HASANUDDIN UNIVERSITY**  
**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**

**ABSTRACT**

***Nur Hafifa Rahman (E011201042) with the thesis title "Accessibility of Inclusion-Based Public Services in the Makassar City Occupation and Civil Registration Service". xv + 80 Pages + 2 Tables + 16 Figures + 35 Bibliography (2008-2023) + Attachments, Supervised by Dr. Gita Susanti M.Si and Dr. Amril Hans, S.AP., MPA***

*This research aims to determine the accessibility of inclusion-based public services in the Makassar City Population and Civil Registration Service. This type of research is qualitative with data collection techniques carried out by means of observation, interviews and documentation. The data analysis technique used consists of condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that the accessibility of services for vulnerable people in the Makassar City Population and Civil Registration Service is not yet adequate as a whole when referring to statutory regulations, but is currently being optimized by the Makassar City Population and Civil Registration Service. The quality of the facilities and infrastructure available still does not fully meet the ideal measurement criteria, namely: 1) security, 2) comfort 3) convenience.*

**Kata Kunci :** *Accessibility, Vulnerable People, Inclusion, Dukcapil*



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nur Hafifa Rahman

NIM : E011201042

Program Studi : Administrasi Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Jenjang : Strata 1 (S1)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Aksesibilitas Pelayanan Publik berbasis Inklusi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Makassar" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 18 Maret 2024

Yang menyatakan,

  
B4ALX126360803  
**NUR HAFIFA RAHMAN**  
E011201042



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Nur Hafifa Rahman  
NIM : E011201042  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Aksesibilitas Pelayanan Publik berbasis Inklusi di  
Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota  
Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Hasil, Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 18 Februari 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Gita Susanti, M.Si  
NIP 19650311 199103 2 001

Pembimbing II

Dr. Amril Hans, S.AP., MPA  
NIP 19820706 202204 3 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alw. M.Si

NIP 19631015 198903 1006



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

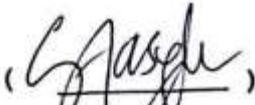
Nama : Nur Hafifa Rahman  
NIM : E011201042  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Aksesibilitas Pelayanan Publik berbasis Inklusi di Dinas  
Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 17 Maret 2024

**Tim Penguji Skripsi**

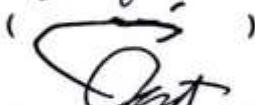
Ketua : Dr. Gita Susanti, M.Si

(  )

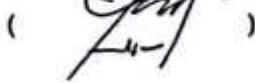
Sekretaris : Dr. Amril Hans, MPA

(  )

Anggota : 1. Prof. Badu Ahmad, M.Si

(  )

2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si

(  )

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...*

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "**Aksesibilitas Pelayanan Publik Berbasis Inklusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**" sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula mengucapkan shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya.

Penulis tentunya menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan, tetapi berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala dan hambatan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta penulis, **Ir. H. Abd Rahman.L** dan **Hj. Hadiah**, terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis hingga saat ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus tulusnya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Dr. Phil Sukri, S. IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Dr. Gita Susanti, M.Si** selaku dosen pembimbing I dan **Dr. Amril Hans, S.AP.,MPA** selaku dosen pembimbing akademik serta pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini.
6. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si dan Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Para **dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas didikan, ilmu dan motivasi yang telah diberikan dan semoga apa yang penulis peroleh dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.
8. Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi**), dan staf di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. Terima kasih kepada seluruh Pegawai **Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**, yang telah memberikan kesempatan

bagi penulis untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian ini dan telah banyak membantu hingga selesainya skripsi ini.

10. Terima kasih kepada saudara penulis, **Ka Acha, Mba Ofa, Ka Ulla, Ka Dewi, Ka Alam, Ka Sutra, Ka Dio, Ka Ria, Ka Akbar, Ka Syifa, Ka Iqbal, dan Ka Shasa** yang telah mensupport dan membantu selama penelitian ini.
11. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan penulis (**Echayo, Uciya, Mustiya, dan Nunsky**) yang telah menjadi partner selama ini, baik dalam keadaan susah maupun senang serta menjadi selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah dan terima kasih atas saran, masukan dan bantuan selama proses penulisan skripsi
12. Terima kasih kepada teman seperjuangan **PENA 2020** yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan batuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga apa yang kita cita-citakan dapat tercapai.
13. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.
14. Terima kasih kepada teman-teman **Calon Mantu Mama Aji (Selvi, Rara, Rifdha, Yulis, Malika, Indy, Musda, Nuni, Musti, Echa)** yang selalu memberikan semangat, motivasi serta bantuan selama perkuliahan.
15. Terima kasih kepada teman-teman **KKNT Gel.10 Posko 20 Kel. Ballassaraja (Asdar, Ryancok, Vera, Pute dan Nunsky)** atas pengalaman dan pembelajaran kurang lebih 45 bersama.
16. Terima kasih kepada teman-teman (**Nuhia, Rafly, Ocan dan Prily**) atas bantuan serta saran dan masukan selama proses penyusunan skripsi.

17. Terima kasih kepada **semua pihak** yang telah terlibat dan berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambahkan informasi dan pengetahuan terkait penelitian ini. Terakhir, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Terima Kasih.

Makassar, 27 Februari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>BAB I.....</b>	<b>xiii</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II.....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
II. 1 Konsep Pelayanan .....	8
II.2 Konsep Pelayanan Publik.....	10
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
II. 2.2 Jenis Pelayanan Publik .....	12
II. 2.3 Dimensi Pelayanan Publik .....	12
II.3 Pelayanan Publik Berbasis Inklusi.....	13
II.4 Konsep Aksesibilitas .....	15
II.3.2 Indikator Aksesibilitas .....	18
II.5 Kelompok Rentan.....	18
II.5.1 Penyandang Disabilitas .....	18
II.5.2. Orang Lanjut Usia .....	23
II.5.3 Wanita Hamil .....	23
II.6 Peneltian Terdahulu .....	23
II.7 Kerangka Pikir.....	26
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	28
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
III.3 Fokus Penelitian.....	29
III.4 Sumber Data .....	30
III.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
III. 6 Informan Penelitian .....	31
III. 7 Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV .....</b>	<b>33</b>

<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
IV.1 Keadaan Geografis .....	33
IV.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar .....	34
IV.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar .....	36
IV.4 Struktur Organisasi .....	36
IV.5 Tugas, Fungsi dan Uraian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar .....	37
IV.5.1 Kedudukan .....	37
IV.5.2 Susunan Organisasi .....	37
IV.5.3 Tugas dan Fungsi dan Uraian Tugas.....	38
IV.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar .....	43
<b>BAB V .....</b>	<b>47</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
V.1 Keamanan .....	48
V.2 Kemudahan .....	58
V.3 Kenyamanan.....	63
<b>BAB VI .....</b>	<b>70</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
VI.1 Kesimpulan .....	73
VI.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar IV.1 Peta Makassar.....	33
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar .....	36
Gambar IV.3 Standar Operasional Prosedur Pencatatan Pekawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2024 .....	44
Gambar IV.4 Standar Operasional Prosedur Ate Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2024 .....	45
Gambar IV.5 Standar Operasional Prosedur Ate Kelahiran (Online) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 2024 .....	46
Gambar V.1 Area Parkiran Disdukcapil.....	49
Gambar V.2 Ramp Dukcapil .....	51
Gambar V.3 Loker Umum Dukcapil.....	53
Gambar V.4 Loker Khusus Dukcapil .....	54
Gambar V.5 Toilet Dukcapil .....	56
Gambar V.6 Akses Pintu Dukcapil .....	59
Gambar V.7 Loker Khusus dan Ruang Tunggu Dukcapil .....	61
Gambar V.8 Tampilan Website Dukcapil .....	63
Gambar V.9 Ruang Tunggu Dukcapil .....	66
Gambar V.10 Sofa Dukcapil .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Kaum Rentan Kota Makassar.....	4
Tabel 1.2 Rekap Jumlah Penduduk Rentan yang Melakukan Pelayanan Tahun 2023.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel Aksesibilitas Pelayanan Publik Berbasis Inklusi.....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara demokratis. Sebagai negara yang demokratis, sudah sepatutnya penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mengedepankan kepentingan masyarakatnya. Hal yang perlu diperhatikan dalam menjamin kepentingan masyarakat adalah menjamin terpenuhinya hak dari masyarakat. Penegasan kewajiban negara dalam menjamin terpenuhinya hak warga negara tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu hak masyarakat yang perlu diberikan dalam proses penyelenggaraan negara adalah hak dalam pemberian pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 1 Ayat (1), dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan beberapa asas. Adapun beberapa asas dalam pelayanan publik tertuang dalam UU Pelayanan Publik pasal 4, asas pelayanan publik meliputi a. kepentingan

umum; b. kepastian hukum; c. kesamaan hak; d. keseimbangan hak dan kewajiban; e. keprofesionalan; f. partisipatif; g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h. keterbukaan; i. akuntabilitas; j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k. ketepatan waktu; dan l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan publik perlu untuk diberikan secara adil dan tidak diskriminatif (Kurniawan, 2008). Pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif dapat terwujud jika penyelenggaraan pelayanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara. Tidak hanya warga negara yang tidak memiliki keterbatasan, tetapi juga untuk warga negara yang merupakan kelompok rentan seperti, disabilitas, anak-anak, wanita hamil, ibu menyusui, dan lansia. Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, kelompok rentan terdiri dari disabilitas, wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak, lansia, dan korban bencana sosial serta korban bencana alam. Asas pelayanan publik meliputi kemudahan aksesibilitas serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Ditinjau dari kajian administrasi publik pelayanan publik berbasis inklusi dapat dilihat dari paradigma administrasi *new publik service*. Hal ini karena paradigma ini menekankan pada pengakuan atas warga negara yang mana posisinya sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis. Hal ini tentu berimplikasi pada pelayanan publik yang harus memenuhi ketentuan hukum, nilai masyarakat, norma politik dan kepentingan warga. Hadirnya pelayanan publik berbasis inklusi merupakan perwujudan untuk mengakomodir semua masyarakat dalam hal mengakses pelayanan.

Aksesibilitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat khususnya pemberian pelayanan bagi kaum rentan. Hal ini disebabkan karena pemberian layanan pada kaum rentan merupakan bagian

dari pembangunan yang inklusif. sesuai dengan tujuan pembangunan berkelanjutan yang mana prinsip kerangka pembangunan global salah satunya adalah penyandang disabilitas. Penggunaan prinsip pembangunan yang inklusif ini ditunjukkan untuk memperbaiki kondisi ketidakmerataan yang terjadi akibat ketidak seimbangan kekuatan, suara, dan pengaruh antar individu atau termasuk kelompok rentan (Hastuti dkk, 2020)

Pelayanan inklusif adalah pelayanan aksesibel bagi semua warga negara dalam sektor publik. Pelayanan inklusif Menurut Widodo, 2013 (Zakiyya et.al, 2017) adalah sebagai sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan inklusi, akses terhadap pelayanan tidak dapat dimaknai secara sederhana namun harus memperhatikan beberapa aspek yang kompleks, diantaranya: ketersediaan infrastruktur yang harus memenuhi standar minimum untuk penyandang disabilitas, aksesibilitas, keterjangkauan layanan dan penerimaan yang didapatkan oleh kaum rentan.

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu provinsi yang memiliki kepedulian terhadap aksesibilitas pelayanan publik untuk kaum rentan. Hal ini disadarkan pada adanya Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 5 Tahun 2016 tentang perlindungan dan pelayanan bagi salah satu kaum rentan yakni penyandang disabilitas, dimana dalam peraturan tersebut ditegaskan pada pasal 47 menjelaskan bahwa Pemerintah Daerah, pelaku usaha dan masyarakat menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam setiap pengadaan sarana dan prasarana umum. Keberadaan Perda provinsi sulawesi selatan tentang penyandang disabilitas menjadi landasan hukum dalam pemberian layanan untuk penyandang disabilitas di Sulawesi Selatan.

**Tabel 1. 1 Jumlah Data Kaum Rentan kota Makassar**

Tahun	Lansia (Usia 60-65+)	Ibu Hamil	Penyandang Disabilitas
2020	121.160 Orang	29499 Orang	1256 Orang
2021	125.430 Orang	29634 Orang	1274 Orang
2022	129.996 Orang	29789 Orang	2344 Orang

**Sumber : Website Dinas Sosial 2022**

Berdasarkan table 1.1 menunjukkan bahwa kaum rentan di Kota Makassar meningkat setiap tahunnya. Sebagai kota yang memiliki jumlah kaum rentan yang terus meningkat, harusnya disertai dengan pemberian pelayanan yang inklusif. Namun kenyataannya hal tersebut belum terealisasi dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian (Susilawati dkk, 2023) Pembangunan kota Makassar saat ini belum sepenuhnya ramah dan belum mencerminkan keadilan bagi semua kaum terhadap pemberian layanan publik khususnya para kaum rentan. Untuk itu aksesibilitas dalam pelayanan publik harus bisa memudahkan pengguna layanan khususnya bagi kaum rentan khususnya para penyandang disabilitas.

Salah satu point penting bagi pemerintah dalam pelayanan yang inklusi adalah adanya aksesibilitas bagi layanan kaum rentan. Faktanya masih banyak sektor yang sistem pelayanannya belum terlalu memperhatikan keberadaan kaum rentan, salah satu diantaranya aksesibilitas dan fasilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang merupakan aspek penting dalam pelayanan karena dinas ini berhubungan langsung dengan masyarakat umum.

**Tabel 1. 2 Rekap Jumlah Penduduk Rentan yang Melakukan Pelayanan Tahun 2023**

Bulan	Jumlah Penduduk
Januari	6
Februari	4
Maret	11
April	4
Mei	13
Juni	4
Juli	6
Agustus	3
September	3
Oktober	5
November	9
Desember	-

**Sumber : Dukcapil Makassar**

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat banyaknya masyarakat rentan yang menggunakan layanan langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Apabila ditinjau seyogyanya Dinas tersebut telah menyediakan aksesibilitas pelayanan berbasis inklusi.

Namun berdasarkan observasi awal aksesibilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum terpenuhinya fasilitas yang telah diatur oleh ombudsman seperti Guiding block, Toilet akses, Holder, dan Fasilitas publik lainnya. Aksesibilitas di dalam ruang-ruang publik terkhusus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar juga sangat diperlukan melihat kondisi di tengah masyarakat dalam mengakses layanan tidak hentinya termasuk masyarakat rentan seperti lansia, ibu hamil dan penyandang disabilitas. Kurangnya sarana-prasarana dalam pelayanan menyebabkan banyak masyarakat khususnya kaum rentan yang sulit mendapatkan haknya karena keterbatasan akses dalam pelayanan, dimana hal tersebut akan berimplikasi pada kualitas hidup pada masyarakat rentan secara khusus.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Aksesibilitas Pelayanan Publik Berbasis Inklusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana aksesibilitas pelayanan publik bagi pengguna layanan khususnya Masyarakat Rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yaitu :

1. Untuk mengetahui aksesibilitas pelayanan publik bagi pengguna layanan masyarakat rentan di Kota Makassar.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

## 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini merupakan pengayaan terhadap kajian dalam studi administrasi publik khususnya terkait dengan aksesibilitas pelayanan pada masyarakat rentan sekaligus menjadi sarana dalam mengimplementasi teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

## 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Pemerintah Kota Makassar dan Masyarakat Kota Makassar dalam pelayanan terhadap pelayanan berbasis inklusi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II. 1 Konsep Pelayanan

Dalam kehidupan sehari-hari kita senantiasa mendengar tentang istilah Pelayanan. Istilah Pelayanan berasal dari “layan” yang artinya menolong/menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani (Sawir, 2020). Sedangkan menurut Sinambela (Sawir, 2020) pada dasarnya, setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Pelayanan dapat juga didefinisikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain (Moenir, 2006). Lebih lanjut jika berbicara tentang pelayanan maka kita sedang berbicara tentang suatu proses kegiatan yang lebih berkaitan dengan hal-hal yang sifatnya abstrak (*intangible*) atau sesuatu yang tidak kelihatan bentuknya namun dapat kita rasakan dampaknya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan pandangan beberapa para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk yang berupa kegiatan atau informasi yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.

Menurut Batinggi (Sawir, 2020) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapa pun, yaitu :

- 1) Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun

yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan harapan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a) Memahami masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat, dan dapat dipahami sehingga dapat memuaskan bagi yang memperoleh kejelasan.
- c) Bertingkah laku sopan dan santun.

## 2) Layanan dengan Tulisan

Salah satu bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas adalah layanan tulisan. Sistem layanan di abad informasi ini digunakan secara tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan. Pertama terdiri dari petunjuk informasi dan tunjukkan kepada orang yang berkepentingan untuk membantu mereka berurusan dengan lembaga atau lembaga pemerintah. Kedua terdiri dari reaksi tertulis atau permohonan laporan, penyerahan, pemberitahuan, dan sebagainya.

## 3) Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya, layanan perbuatan dilakukan oleh petugas yang memiliki faktor keterampilan dan keahlian. Dalam kehidupan sehari-hari layanan perbuatan dan lisan sering digabungkan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa hubungan pelayanan umumnya dilakukan secara lisan, kecuali dalam kasus dimana faktor jarak menghalangi hubungan tulis. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi secara fisik dalam interaksi langsung dengan mesin atau orang lain, dan berfungsi untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir (2015) ada beberapa faktor pendukung yang penting dalam pelayanan yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, dan faktor sarana pelayanan. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

1) Faktor kesadaran

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode untuk mempertimbangkan dan membandingkan sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan sebagai tolak ukur untuk bertindak terhadap apa yang akan dilakukan.

2) Faktor aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan sejahtera suatu masyarakat makin besar peranan aturan yang dijalankan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa adanya aturan.

3) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang saat berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama untuk membantu dan mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan.

## **II.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pendapat yang selaras

dikemukakan Ratminto dan Wanarsih (2005) mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan ungkapan dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik mempunyai prinsip yang harus diterapkan pada setiap aktivitas yang dijalankan. Prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan. Selain prinsip dan asas pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Menurut Kemenpan Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Wanarsih, 2005) mengungkapkan bahwa standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan yang meliputi adanya prosedur yang jelas, waktu penyelesaian layanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana penunjang yang memadai, dan kompetensi petugas pemberi layanan (pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan). Selain itu pelayanan publik mempunyai aspek pelayanan khusus bagi kaum rentan salah satunya penyandang disabilitas dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memungkinkan untuk

akses khusus bagi mereka. Hal pelayanan khusus, Suryokusumo (2008:33)

mengungkapkan bahwa :

“Setiap golongan masyarakat harus mendapatkan hak yang sama untuk menikmati layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Masyarakat juga harus diberikan peluang untuk berkontribusi dalam peningkatan pelayanan, baik dalam bentuk penyimpanan aspirasi langsung ataupun tidak langsung yang fasilitasnya semestinya disediakan oleh penyedia layanan secara terbuka dan transparan.”

Pada penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pada intinya dalam pelayanan publik harus terjadi aspek kesamarataan dan tidak terjadi diskriminasi.

Jadi perlu adanya suatu pengawasan agar pelayanan publik tidak menyimpang dan menguntungkan hanya pada satu golongan saja.

## **II. 2.2 Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik Pasal 5 membagi ruang lingkup pelayanan publik menjadi 2 yakni :

### **1. Pelayanan Barang dan Jasa Publik**

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

### **2. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan publik yang meliputi tindakan administrasi pemerintah atau instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan

## **II. 2.3 Dimensi Pelayanan Publik**

Dalam pelayanan publik harus terjadi aspek kesamarataan dan tidak terjadi diskriminasi maka perlu adanya suatu pengawasan agar pelayanan publik tidak menyimpang dan hanya menguntungkan salah satu golongan saja. Melanjutkan

yang dikemukakan Suryokusumo (2008) dalam Bandaso (2015) bahwa pelayanan publik dibutuhkan sebuah penilaian diantaranya yaitu :

- 1) *Tangibility* yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata.
- 2) *Reliability* yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyelesaikan layanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Emphaty* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh dengan perhatian terhadap masyarakat.

Adanya pengawasan dan penilaian diharapkan penyelenggara pelayanan publik tetap berorientasi pada masyarakat atau pengguna jasa. Pelayanan publik yang baik dan optimal sangat diharapkan oleh masyarakat.

### **II.3 Pelayanan Publik Berbasis Inklusi**

Kesadaran akan pluralitas masyarakat Indonesai berbeda-beda dalam pola pelayanan serta kebutuhan yang harus dipenuhi penyedia pelayanan maka dalam hal ini perlu adanya rancangan khusus untuk memenuhi kebutuhan dari kelompok yang mempunyai keterbatasan fisik, kelompok rentan atau kelompok yang berkebutuhan khusus, harus ada pelayanan yang secara inklusif bagi mereka. Menurut Widodo (2013) dalam Zakiyah dan Fadiyah (2020) Pelayanan inklusif adalah sebuah sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Artinya, pelayanan inklusif adalah pola pelayanan yang dirancang untuk menjawab nilai pluralisme yang ada dalam masyarakat secara umum. Pengertian inklusif merupakan pemahaman yang secara menyeluruh , Holostoc dan berkelanjutan

terkait dengan responsibilitas dalam membangun lingkungan yang baik.

Sebagaimana menurut Widodo (2013) yaitu :

“ Pola inklusif merupakan strategi dan filosofi dasar untuk memberikan kesempatan yang sama kepada semua orang untuk dapat berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat moderen. Hal ini berarti bahwa, semua kebutuhan yang melingkupi lingkungan secara fisik maupun non fisik, produk-produk (barang/jasa) dan beragam pelayanan bisa direncanakan dan bisa didesain agar setiap orang dapat berpartisipasi tanpa memperhatikan usia sosial budaya atau kemampuan fisiknya’

Dari beberapa pengertian di atas mengenai pelayanan inklusif peneliti menyimpulkan, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan inklusif adalah pelayanan yang menyediakan pelayanan yang bersifat khusus, sehingga semua warga termasuk yang berkebutan khusus mampu mengakses dan merasakan sarana dan prasarana pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2011) Beberapa karekteristik dari pelayanan inklusif yang harus difahami terlebih dahulu diantaranya :

- a. Kebersamaan : karekteristik yang harus dipahami dalam pelayanan inklusif harus memiliki nilai kebersamaan yaitu untuk dapat mengakses secara bersama terhadap suatu pelayanan publik
- b. Pengakuan : adanya pengakuan terhadap diversitas, yaitu adanya kesamaan dan perbedaan antar manusia satu dengan manusia yang lain, maka hal ini harus dipandang sebgai suatu kekayaan sehingga menjadi inspirasi untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
- c. Tanpa Lebel : artinya tidak adanya aparatur penyedia pelayanan yang melakukan labelling kepada kelompok tertentu sehingga mereka merasa menjadi kaum marginal. Pelayanan inklusif meniscayakan

terbentuknya kepedulian yang empati masyarakat terhadap kelompok rentan

Pelayanan Inklusif adalah usaha untuk mewujudkan kesamaan akses setiap warga terhadap pelayanan publik, sebagai proses perubahan sistem pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan (dari segi responsivitas perilaku, sikap dan lainnya) dalam pemenuhan hak semua pihak untuk dapat mengakses secara sama akan pelayanan publik. Pelayanan inklusif hadir berdasarkan atas kesadaran dari pemangku kepentingan yang ditanggapi oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan yang berbeda-beda, sehingga birokrasi perlu mengembangkan manajemen pelayanan yang sengaja dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan aksesibilitas kelompok rentan atau warga yang berkebutuhan khusus

#### **II.4 Konsep Aksesibilitas**

Aksesibilitas berasal dari kata "akses" yang berarti segala bentuk kesempatan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia tanpa adanya perasaan dan perilaku menghalangi atau terhalangi antara satu dengan yang lain sesuai dengan kepentingan bersama yang disepakati. *Accessibility* adalah hal yang mudah dicapai. Artinya, aksesibilitas tidak hanya sebatas kesediaan segala sesuatu, namun juga kesediaan yang mudah dicapai. Jadi, aksesibilitas dapat dipahami sebagai kemudahan yang diberikan pada penyandang disabilitas untuk dapat mengembangkan dirinya sebagai kompensasi dari tidak berfungsinya bagian-bagian tubuh penyandang disabilitas.

Menurut Arif (2014) bahwa konsep 'akses' bisa mencakup mobilitas ke dan di dalam bangunan dan penghargaan terhadap keberadaan difable di dalam sebuah komunitas untuk bisa berpartisipasi penuh. Maka dapat disimpulkan

bahwa keberadaan seseorang perlu diwujudkan dengan adanya aksesibilitas yang dapat menunjang aktivitas mereka di dalamnya, terutama bagi kaum rentan .

Terkait aksesibilitas, terdapat kebijakan Negara berupab Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia (Permen PURI) Nomor 30 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Dalam Permen ini disebutkan bahwa pedoman teknis tersebut dibuat untuk memenuhi beberapa prinsip aksesibilitas, yakni keselamatan, kemudahan, kegunaan dan kemandirian.

1. Keselamatan, yaitu setiap bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan terbangun, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang.
2. Kemudahan, yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
3. Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
4. Kemandirian, yaitu setiap orang harus bias mencapai, masuk dan mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain

Aksesibilitas diperuntukkan bagi orang yang penting dan juga bagi orang dengan kebutuhan khusus (penyandang disabilitas). Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki kebutuhan khusus karena mereka memiliki keterbatasan dalam berinteraksi baik secara fisik maupun mental dengan lingkungan yang dalam kesehariannya dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh sehingga perlu dilakukan adanya perlakuan secara khusus untuk penyandang disabilitas sebagai bagian dari masyarakat yang

mempunyai kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama sehingga untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas diperlukan pengakuan, penghormatan, dan pemenuhan hal-hal penyandang disabilitas termasuk dalam mengakses pelayanan publik dan memanfaatkan fasilitas publik guna mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan dalam memperoleh pelayanan sebagaimana amanat Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Konsep aksesibilitas merujuk pada kemudahan yang tidak hanya mengacu pada lingkungan fisik tetapi juga pada sikap dan perlakuan kepada masyarakat *difable* serta juga mengaju pada kebiasaan prosedur bekerja di tempat kerja (The Equality Authority, 2002). Persoalan aksesibilitas adalah persoalan yang kritis karena difable hanya dapat berpartisipasi secara efektif ketika tersedia akses yang memadai. Akses tidak boleh dipandang dari prespektif yang sempit sebagai akses fisik menuju sebuah bangunan atau fasilitas semata. Menurut Kurniawan dkk (2017) Aksesibilitas merupakan persoalan yang lebih luas, menyangkut pada jalan menuju keseluruhan jaringan pelayanan dan kesempatan sebagai hal yang lumrah atau sudah biasa bagi masyarakat umum

Perwujudan prinsip pembangunan inklusi dapat dicontohkan dalam akses penyandang disabilitas untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses perencanaan kebijakan pembangunan. Pemerintah harus menyediakan dua hal penting yang berkaitan dengan pemenuhan aksesibilitas dan akomodasi yang layak. Selain berkaitan dengan kebutuhan komunikasi dan informasi (aksesibilitas non fisik) seperti juru bahasa isyarat, teks *braille*, *running text*, kedua adalah penyediaan aksesibilis fisik misalnya *ramp*, *handrail*, *lift*, serta jalur pemandu bagi disabilitas netra, Selain hal tersebut, akomodasi yang layak adalah dukungan yang

diberikan secara individual untuk mendukung para kaum rentan agar bisa berpartisipasi secara penuh dan bermakna.

### **II.3.2 Indikator Aksesibilitas**

Aksesibilitas memiliki indikator kriteria pengukuran yang ideal. Menurut Bhat, dkk mengungkapkan bahwa ada 4 (empat) aspek yang mesti diperhatikan antara lain keamanan, kemudahan, kenyamanan, estetika.

#### **a. Keamanan**

Keamanan diartikan sebagai bentuk suatu usaha untuk menghindari timbulnya atau adanya ancaman yang akan mengganggu. Keamanan sebaiknya memiliki unsur seperti adanya proteksi, integritas, serta memiliki hak akses.

#### **b. Kemudahan**

Kemudahan adalah sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah sistem tersebut dapat digunakan tanpa dibutuhkan banyak usaha dan sejauh mana konsumen bisa mengaksesnya.

#### **c. Kenyamanan**

Kenyamanan adalah kondisi dimana diri merasa dihargai, merasa aman. Kenyamanan perlu didapatkan setiap orang dalam kegiatannya, termasuk akses yang membuat hasilnya maksimal dan memuaskan.

#### **d. Estetika**

Estetika adalah suatu hal yang memiliki nilai keindahan yang terbentuk, diamati dan mampu dirasakan oleh penggunanya terhadap suatu objek.

## **II.5 Kelompok Rentan**

### **II.5.1 Penyandang Disabilitas**

Disabilitas merupakan isu yang seharusnya sangat familiar bagi masyarakat umum, karena merupakan bagian dari kondisi manusia dan memiliki prevalansi yang tinggi. Faktanya hampir setiap individu pernah mengalami disabilitas pada salah satu fase kehidupannya. Bagi orang yang mencapai usia yang panjang,

kemungkinan besar akan mengalami kesulitan terkait fisik dan sosialnya. Selain itu, mayoritas keluarga luas memiliki paling tidak seorang anggota yang menjadi penyandang disabilitas (Syafi'ie, 2014)

Haryanto dan Iriyanto (2021:19) menjelaskan bahwa disabilitas berasal dari istilah bahasa Inggris *different ability*, artinya manusia yang memiliki kemampuan yang berbeda. Dalam lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan istilah penyandang disabilitas disebut dengan istilah *berkebutuhan khusus*.

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang memiliki kelainan fisik dan/atau mental yang dapat mengganggu atau hambatan baginya untuk melakukan kesehariannya secara layak. *UN Convention the Rights of Person With Disabilities* (UNCRPD) menyatakan jika disabilitas merupakan konsep yang terus berkembang, individu dengan disabilitas terbagi menjadi empat ;

1. Penyandang Disabilitas Fisik

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas fisik adalah orang yang mengalami penurunan mobilitas atau daya tahan tubuh yang mempengaruhi sistem otot, pernapasan atau saraf, serta gangguan dalam beraktivitas. Disabilitas fisik dapat terdiri dari paraplegia, cerebral palsy (CP) dan dwarfisme. Paraplegia adalah hilangnya kemampuan pada anggota tubuh bagian bawah, seperti kaki dan pinggul. Ini biasanya karena faktor genetik dan sumsum tulang belakang. Cerebral palsy (CP), biasanya disebabkan oleh kerusakan otak jika berkembang sebelum atau sesudah lahir, merupakan kelainan yang terjadi pada jaringan syaraf dan otak yang mengontrol gerakan, kecepatan belajar, perasaan dan kemampuan berpikir. Dwarfisme adalah orang yang mengalami pertumbuhan tulang tidak normal yang

disebabkan oleh faktor genetik atau medis. Penyandang Disabilitas ini juga disebut Tuna Daksa.

## 2. Penyandang Disabilitas Intelektual

Disabilitas Intelektual adalah individu yang mengalami gangguan pada fungsi kognitif karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata. WHO mengatakan Disabilitas Intelektual sebagai berkurangnya kemampuan dalam memahami informasi baru, belajar, dan menerapkan keterampilan baru. Disabilitas intelektual disebabkan oleh faktor internal seperti genetik dan kesehatan. Namun faktor eksternal seperti keluarga dan lingkungan mampu mendukung perkembangan individu dengan Disabilitas Intelektual. Disabilitas Intelektual dapat dibagi menjadi tiga ragam yaitu gangguan kemampuan belajar, Tuna grahita, dan down syndrome.

## 3. Penyandang Disabilitas Mental

Disabilitas yang paling jarang dikenali masyarakat adalah Disabilitas Mental. Disabilitas Mental merupakan individu yang mengalami gangguan pada fungsi pikir, emosi, dan perilaku sehingga adanya keterbatasan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Disabilitas Mental terdiri dari Disabilitas Psikososial dan Disabilitas Perkembangan. Disabilitas Psikososial biasa dikenal dengan ODGJ (Orang dengan Gangguan Jiwa) atau OMDK (Orang dengan Masalah Kejiwaan). Disabilitas Perkembangan merupakan individu yang mengalami gangguan pada perkembangan dalam kemampuan untuk berinteraksi sosial. Contoh Disabilitas perkembangan yaitu Autisme dan ADHD. Tuna laras juga masuk pada kategori penyandang disabilitas mental dikarenakan terganggunya emosi pada individu yang

mempengaruhi, individu kurang dapat menyesuaikan diri dengan baik terhadap lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat.

#### 4. Penyandang Disabilitas Sensory

Disabilitas sensorik mengacu pada individu dengan fungsi sensorik yang terbatas, seperti penglihatan dan pendengaran. Hal ini biasanya disebabkan oleh faktor genetik/usia, kecelakaan/cedera dan kesehatan/penyakit serius. Ada dua kelompok Disabilitas sensorik, disabilitas pendengaran dan disabilitas penglihatan. Disabilitas pendengaran adalah individu yang mengalami gangguan pendengaran dengan keterbatasan pendengaran. disabilitas pendengaran biasa disebut dengan Tuli atau Tuna rungu. Disabilitas penglihatan yaitu orang dengan penglihatan terbatas. Disabilitas penglihatan sering disebut sebagai Tunanetra.

Penyandang disabilitas mempunyai kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama sebagai warga negara Indonesia. Penyandang disabilitas merupakan kelebihan dan kekurangan sebagaimana manusia lainnya. Potensi yang dimiliki penyandang disabilitas dapat dikembangkan sesuai dengan talenta yang dibawa sejak lahir. Namun karena kekurangan yang disandangnya, penyandang disabilitas mengalami hambatan fisik, mental, dan sosial untuk mengembangkan dirinya secara maksimal.

Hak-hak penyandang disabilitas menurut Konvensi Hak-hak Penyandang disabilitas disebutkan bahwa setiap penyandang disabilitas harus bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang kejam, tidak manusiawi, merendahkan martabat manusia, bebas dari eksploitasi, kekerasan dan perlakuan semena-mena. Serta memiliki hak untuk mendapatkan penghormatan atas integritas mental dan fisiknya berdasarkan kesamaan dengan orang lain. Termasuk didalamnya hak untuk

mendapatkan perlindungan dan pelayanan sosial dalam rangka kemandirian, serta dalam keadaan darurat. Adapun Hak-hak yang dimaksud (Pawestri, 2017) tersebut diperinci yaitu :

1. Hak atas aksesibilitas
2. Hak untuk hidup
3. Hak memperoleh jaminan perlindungan dan keselamatan penyandang disabilitas dalam situasi berisiko, termasuk situasi konflik bersenjata, darurat kemanusiaan, dan terjadinya bencana alam
4. Hak atas kesetaraan pengakuan di hadapan hukum
5. Hak atas akses terhadap keadilan
6. Hak atas kebebasan dan keamanan
7. Hak atas kebebasan dari penyiksaan dan perlakuan atau penghukuman lain yang kejam, tidak manusiawi, atau merendahkan martabat manusia
8. Hak atas kebebasan dari eksploitasi
9. Hak untuk mendapat penghormatan atas integritas mental dan fisiknya atas dasar kesetaraan dengan yang lainnya
10. Hak untuk memperoleh dan mengubah kewarganegaraan
11. Hak untuk hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat
12. Hak atas mobilitas pribadi
13. Hak atas kebebasan berekspresi dan berpendapat serta akses terhadap informasi
14. Hak memperoleh penghormatan terhadap kekeluargaan pribadi
15. Hak memperoleh penghormatan terhadap rumah dan keluarga
16. Hak atas pendidikan, kesehatan,abilitas dan rehabilitasi
17. Hak atas pekerjaan dan lapangan kerja

### II.5.2. Orang Lanjut Usia

Orang lanjut usia adalah yang mencapai usia 60 tahun ke atas dan tidak mampu lagi melakukan pekerjaan dan/atau kegiatan dengan baik sehingga bergantung pada orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidup. Orang lanjut usia cenderung mengalami kerentanan, hal ini karena usia orang tersebut sudah semakin tua sehingga kondisi pada kesehatan jasmani dan rohani. Orang dengan kelompok usian lanjut perlu mendapatkan perhatian dalam pelayanan kesehatan dan menikmati hidup di usia yang sudah tua.

### II.5.3 Wanita Hamil

Wanita hamil memiliki beban yang lebih berat dibandingkan orang biasa. Mereka tidak cuma membawa diri mereka sendiri, tetapi juga buah kandungan diperutnya. Karena beban fisik itulah, mereka tidak dapat beraktifitas terlalu lama. Jika dibiarkan terlalu lama, akibatnya bisa fatal seperti pingsan, hingga resiko keguguran dan kelahiran prematur. Diruang publik, pemerintah sudah mulai memperhatikan bangku prioritas bagi Ibu hamil atau ibu membawa anak di bus, kereta, ruang tunggu pelayanan bahkan prioritas khusus ibu hamil yang langsung diberikan pelayanan tanpa antrian.

## II.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Saat Ini
1.	Bimo Andang Seto (2013)	Aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di Kota Surakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pendang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di Kota Surakarta	Fokus pada penelitian sebelumnya adalah aksesibilitas pada pelayanan di bidang pendidikan dan lokus penelitian ini berada pada Kota Surakarta sedangkan fokus penelitian penulis adalah aksesibilitas pelayanan publik yang

			berbeda-beda tiap dimensi. Beberapa dimensi termasuk baik namun pada dimensi sarana dan prasarana menunjukkan bahwa aksesibilitasnya kurang baik.	inklusi dan lokus penelitian berada pada kota makassar
2.	Asrini (2021)	Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Cacatan sipil Kabupaten Bone belum terlalu optimal disebabkan karena beberapa faktor menjadi penghambat seperti keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia, fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik kurang memadai, kurangnya kepekaan dan respon dari aparat Desa, lurah setempat, serta kurang dilibatkannya penyandang disabilitas dalam hal pembangunan	Lokus penelitian sebelumnya ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sedangkan lokus penelitian penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

			yang bisa diakses pada penyandang disabilitas	
3	Elina Lestari Saputri (2019)	Aksesibilitas Layanan Pendidikan bagi Penyandang Disabilitas Pada Perguruan Tinggi di Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan belum maksimal, semua tantangan belum dapat terakomodir dengan baik. Perguruan tinggi cenderung belum memahami dengan baik peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan panduan layanan yang telah dikeluarkan oleh Permenristekdikti tahun 2017.	Lokus penelitian berbeda, dimana pada penelitian ini objek penelitian berlokasi pada Perguruan Tinggi di Kota Makassar
4	Muthmainna (2019)	Pelayanan Pembentukan Unit Layanan Disabilitas dan Penyediaan Sarana Fisik yang Aksesibel Pada Perguruan Tinggi Negeri di Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada perguruan tinggi di Kota Makassar belum berjalan optimal, hal ini dibuktikan dengan belum dibentuk unit layanan disabilitas serta penyediaan sarana fisik yang aksesibel juga belum tersedia secara merata disetiap gedung universitas	Lokus penelitian berbeda, dimana pada penelitian ini objek penelitian berlokasi pada Perguruan Tinggi di Kota Makassar

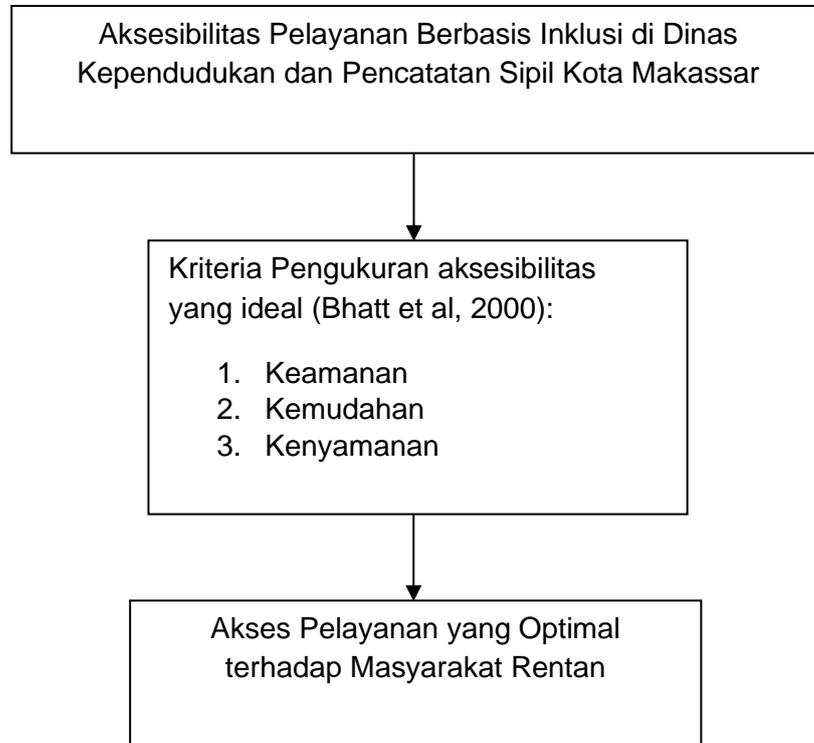
## **II.7 Kerangka Pikir**

Pelayanan publik perlu untuk diberikan secara adil dan setara termasuk kepada para kaum rentan. Kaum rentan merupakan warga negara dengan hak-hak yang dilindungi konstitusi. Salah satunya, penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan pelayanan prima dalam berbagai bidang kehidupan. Hal ini sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Untuk itu, terkait dengan kaum rentan maka aksesibilitas pelayanan publik harus bisa dijangkau oleh penyandang disabilitas.

Aksesibilitas Pelayanan pada dasarnya merupakan indikator penting yang harus dipenuhi oleh setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut sudah ditegaskan pada peraturan perundang-undangan bahwa setiap fasilitas-fasilitas publik termasuk ketersediaan fasilitas ruang publik sangat perlu diperhatikan untuk menciptakan rasa kepuasan terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Konsep pelayanan publik memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tidak terkecuali termasuk masyarakat penyandang disabilitas sehingga setiap aksesibilitas pelayanan publik yang disediakan oleh instansi harus mampu mengkomodir dan terakses dengan baik bagi kepentingan masyarakat termasuk di dalamnya tersedia fasilitas yang bisa diakses oleh masyarakat yang berkebutuhan khusus.

Pada peneelitian ini, peneliti berupaya mengetahui mengenai sistem pelayanan disabilitas yang inklusi dengan melihat dari aksesibilitasnya yang seharusnya terealisasi dengan baik.

Secara sistematis kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**