

**PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM  
PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Di Susun Oleh:  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
MUHAMMAD ALFAN MUSTOFA NUR  
NIM : S20193136  
J E M B E R

**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
2025**

**PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM  
PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Di Susun Oleh:

MUHAMMAD ALFAN MUSTOFA NUR

NIM : S20193136

**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
2025**

**PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM  
PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**


Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara

**Di Susun Oleh:**

**MUHAMMAD ALFAN MUSTOFA NUR**  
**NIM : S20193136**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Dosen Pembimbing:

  
**DWI HASTUTI, M.P.A.**  
**NIP. 198705082019032008**

**PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM  
PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

**Fakultas Syariah**

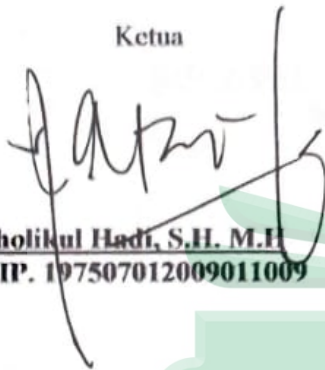
**Program Studi Hukum Tata Negara**

**Hari : Kamis**

**Tanggal : 20 November 2025**

**Tim Penguji**

**Ketua**



**Sholikhul Hadi, S.H. M.H.**  
**NIP. 197507012009011009**

**Sekretaris**



**Afrik Yunari, M.H.**  
**NIP. 199201132020122010**

**Anggota :**

1. Dr. Martoyo, S.H.I, M.H
2. Dwi Hastuti, M.P.A.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**Menyetujui**

**Dekan Fakultas Syariah**

**Dr. Wildan Hefni, M.A.**  
**NIP. 19911107 201801 1 004**





## MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ ﴿٧﴾

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, mereka  
itu adalah sebaik-baik makhluk”

(QS. Al-Bayyinah: 7)\*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Departemen Agama RI, *Al Qur'an Terjemahan*, Semarang : CV Toha Putra, 2007

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan yang diberikan dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, teladan utama sepanjang masa bagi seluruh umat.

Karya tulis ilmiah ini penulis persembahkan sebagai bentuk ungkapan terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan kontribusi selama proses penyusunan skripsi ini. Adapun persembahan ini ditujukan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang dengan penuh keikhlasan telah memberikan doa, semangat, serta dukungan moral dan materi tanpa henti, menjadi sumber kekuatan utama dalam menjalani proses pendidikan ini.
2. Rekan-rekan seperjuangan, khususnya teman-teman satu angkatan, yang telah banyak memberikan bantuan, motivasi, dan kebersamaan selama penyusunan tugas akhir ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas segala rahmat yang diberikan oleh Allah yang maha kuasa yang telah memberikan kemudahan untuk saya dalam menyelesaikan tugas akhir pendidikan strata satu dalam memenuhi gelar Sarjana Hukum , telah tersusun sesuai dengan harapan saya walaupun dengan berbagai kendala yang ada dalam penelitian. Skripsi ini terselesaikan atas pihak - pihak yang mendukung dalam proses penelitian , oleh karenanya penulis berterimakasih sebesar - besarnya kepada pihak yang terkait dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Dengan banyaknya keterbatasan penulis dalam proses penelitian tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan baik bimbingan, arahan, ataupun motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Maka dari itu penulis berterikasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, MM, CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni , M. A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menetapkan judul skripsi ini untuk dilanjutkan sebagai skripsi dan memberi dosen pembimbing.
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag Selaku Wakil Dekan 1 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberi izin penelitian skripsi.
4. Bapak Sholikul Hadi, S.H.,M.H. selaku Ketua Jurusan Program Studi Hukum Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberi bimbingan teknis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Achmad Hasan Basri, M.H selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Kia Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberi saran dan menyetujui judul skripsi ini.
6. Bapak Abdul Jabbar S.H M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan izin dan memudahkan dalam pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS).
7. Ibu Dwi Hastuti M.PA selaku dosen pembimbing yang telah bersabar untuk membimbing serta memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam menyusun skripsi dari awal hingga selesai.
8. Semua Dosen, terutama Dosen Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang memberikan banyak ilmu.
9. Pihak Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, Ketua Persatuan Penyandang Cacat dan Narasumber yang lain.
10. Skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diperlukan demi kebaikan banyak orang dan studi kedepannya. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih tiada batas kepada semua pihak, semoga Allah membalas lebih kebaikan yang sudah diberikan.

Jember , 20 November 2025

Penuliss

## ABSTRAK

**Muhammad Alfian Mustofa Nur, 2025** : *Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pemenuhan Hak Disabilitas Di Kabupaten Jember*

**Kata Kunci** : Peran, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Hak Disabilitas

Penyediaan layanan masyarakat oleh Disdukcapil Kota Jember adalah kunci untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi, tidak terkecuali penyandang disabilitas. Aksesibilitas sangat diperlukan bagi penyandang disabilitas dalam melaksanakan aktifitasnya khususnya pada pelayanan publik terdapat pada Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016 mengatur hak penyandang disabilitas.

Fokus penelitian ini adalah 1.) Bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas di Kabupaten Jember ? 2.) Bagaimana Bentuk Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ? 3.) Apa Hambatan Dalam Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember ?

Tujuan penelitian ini 1.) untuk mengetahui peran Disdukcapil Kabupaten Jember dalam pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas di Kabupaten Jember 2.) Untuk mengetahui Bentuk Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember 3.) Untuk mengetahui Hambatan Dalam Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan undang-undang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian 1.) Pelaksanaan pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menunjukkan upaya yang baik melalui penyediaan fasilitas seperti loket khusus, parkir khusus, dan kursi roda. Selain itu, program J-Peduli Kamu dan mobil layanan MONALISA menjadi bentuk perhatian untuk memberikan layanan langsung bagi penyandang disabilitas tanpa harus datang ke kantor. Namun, upaya tersebut masih belum maksimal karena belum tersedianya perangkat braille dan Juru Bahasa Isyarat (JBI), yang sangat dibutuhkan terutama bagi penyandang tunanetra dan tunarungu/wicara. 2.) Penyebaran informasi yang lebih banyak melalui internet juga membuat sebagian penyandang disabilitas kesulitan mengakses informasi layanan. 3.) Kendala utama dalam pemenuhan aksesibilitas ini adalah keterbatasan anggaran dan kurangnya SDM yang terlatih, khususnya dalam penggunaan bahasa isyarat. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan publik secara adil dan inklusif.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	I
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Konteks penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Definisi istilah.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	16
A. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Kajian Teori .....	20
a. Tinjauan Umum Hak Asasi Manusia .....	23
b. Tinjauan Umum Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32



B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	33
D. Subjek Penelitian .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Analisis data.....	37
G. Keabsahan data .....	37
H. Tahap-tahap Penelitian.....	37
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	39
B. Penyajian dan Analisis Data.....	44
C. Pembahasan Temuan .....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A.Kesimpulan .....	65
B.Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	69

  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Agregat Jumlah Disabilitas Kabupaten Jember .....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 4. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Jember.....	43



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks penelitian

Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak, pengertian ini diatur dalam Pasal 1 ayat 1 Undang Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.<sup>2</sup> Individu dengan disabilitas adalah mereka yang mengalami keterbatasan pada fungsi fisik, intelektual, sensorik, maupun mental dalam jangka waktu yang cukup lama. Keterbatasan ini sering kali menjadi penghalang dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitar, sehingga partisipasi mereka dalam kehidupan sosial tidak maksimal.

Penyandang disabilitas diartikan sebagai seseorang yang mengalami keterbatasan, baik secara fisik, mental, intelektual, maupun sensorik yang dapat menghalangi penyandang disabilitas untuk hidup berdampingan dengan lingkungannya secara normal untuk waktu yang cukup lama. Selain itu, keterbatasan yang dimiliki oleh setiap penyandang disabilitas dapat mempersulit penyandang disabilitas sendiri untuk berinteraksi secara normal maupun efektif dalam lingkungan yang sesuai dengan kesetaraan hak-hak

---

<sup>2</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.<sup>3</sup>

Namun, di Indonesia, masih banyak masyarakat yang memandang penyandang disabilitas secara negatif, bahkan menganggap mereka tidak mampu berkontribusi apa pun. Akibatnya, banyak difabel yang belum memperoleh hak dan pelayanan secara menyeluruh. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan penyandang adalah orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Selain itu, disabilitas dapat mengacu pada suatu keadaan (sakit) yang membatasi kemampuan mental atau fisik setiap orang, serta ketidakmampuan seseorang untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari.<sup>26</sup> Sedangkan untuk anak penyandang disabilitas adalah bagian dari perbedaan dan keberagaman, disabilitas dapat terjadi karena lingkunganm bukan kekurangan fisik seseorang.<sup>4</sup>

Kementerian Sosial menyebut dengan istilah penyandang cacat, Kementerian Pendidikan Nasional menyebut dengan istilah berkebutuhan khusus dan Kementerian Kesehatan menyebut dengan istilah penderita cacat. Definisi hak Dalam Kamus Bahasa Indonesia, hak berarti sesuatu yang benar, milik, penguasaan, kekuasaan, kekuasaan, untuk melakukan sesuatu (karena diharuskan oleh undang-undang, peraturan, dll), menuntut hak atas sesuatu atau sesuatu, gelar atau pangkat dan wewenang menurut kepada Hukum. Seperti hak untuk hidup, hak untuk hidup bermartabat, hak atas pendidikan, hak untuk menyatakan pendapat secara lisan dan tertulis, hak untuk

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

<sup>4</sup> Muhammad Hafid Arrosyid, "Implementasi Pemenuhan Hak Anak Penyandang Disabilitas Di Keluarga Studi Kasus Anak Disabilitas Di Kabupaten Lumajang" (Skripsi, UIN KHAS Jember, 2021), 20.

persamaan di depan hukum, dll

Hak Penyandang Disabilitas diatur dalam UU Nomor 19 tahun 2011. Isi dari peraturan tersebut seputar penyebaran pandangan jika para penyandang disabilitas harus dianggap setara dengan masyarakat lainnya. Hak Kesetaraan dan Non-Diskriminasi, Hak Aksesibilitas, Hak untuk Hidup, Hak Peningkatan Kesadaran, Hak Kebebasan dari Eksploitasi dan Kekerasan. Serta diatur dalam Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas mengatur hak dan kewajiban terkait perlindungan, pelayanan, dan pemberdayaan penyandang disabilitas di Jawa Timur. Perda ini menjadi dasar hukum bagi pemerintah daerah dan masyarakat untuk memastikan penyandang disabilitas mendapatkan hak-haknya secara penuh.<sup>5</sup>

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kabupaten Jember dalam mendukung penyandang disabilitas adalah dengan menyediakan sarana dan akses yang lebih ramah bagi mereka. Hal ini diwujudkan melalui pembentukan Peraturan Daerah (PERDA) yang secara khusus mengatur mengenai hak-hak, tanggung jawab, serta jaminan perlindungan bagi difabel. Perlindungan serta pemenuhan hak dan kewajiban bagi difabel di Kabupaten Jember telah diatur secara resmi dalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki hak yang harus dihormati, kewajiban yang harus

---

<sup>5</sup> Undang-undang no 19 tahun 2011, *Pengesahan Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas).

dijalankan, serta kedudukan hukum yang jelas. Sebagai bagian dari kelompok rentan yang menghadapi persoalan sosial, difabel perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, terutama dalam hal pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah kemudahan dalam pengurusan dokumen administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), agar mereka tidak mengalami kesulitan dalam proses birokrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas unsur pelaksana pemerintahan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah .

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut dengan Disdukcapil merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan administrasi kependudukan serta menjalankan tugas pembantuan dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Provinsi. Setiap kegiatan dinas ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan serta pengelolaan informasi kependudukan. Struktur organisasi dinas ini terdiri atas empat bidang dan satu sekretariat, di mana masing-masing bidang dipimpin oleh seorang kepala bidang.<sup>6</sup>

Pelayanan publik di Disdukcapil berhubungan dengan aksesibilitas biasanya meliputi layanan online. Banyak Disdukcapil menyediakan layanan online seperti pendaftaran e-KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan kartu

---

<sup>6</sup> <https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/tentang/>



keluarga melalui aplikasi atau website resmi, untuk mempermudah akses tanpa harus datang langsung. Pelayanan Terintegrasi: Penyediaan layanan satu pintu, seperti Mall Pelayanan Publik, untuk mempermudah masyarakat mengurus berbagai dokumen dalam satu lokasi. Loker Prioritas tersedia loker khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus. Fasilitas fisik gedung layanan yang ramah disabilitas dengan jalur landai, lift, pegangan tangan, dan toilet yang sesuai standar aksesibilitas. Mobile service disdukcapil di beberapa daerah menyediakan layanan jemput bola untuk masyarakat di wilayah terpencil atau yang memiliki keterbatasan mobilitas.<sup>7</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jember bertanggung jawab memastikan setiap warga memiliki identitas resmi yang sah. Kepemilikan identitas yang diakui pemerintah menjadi pintu utama untuk memperoleh berbagai hak dasar, seperti layanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan yang layak. Selain itu, identitas tersebut juga berperan penting dalam perlindungan sosial, inklusi keuangan, pemberdayaan perempuan dan anak, serta peningkatan kesehatan dalam upaya pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, layanan publik yang diberikan Disdukcapil Kota Jember menjadi faktor penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal pencatatan kependudukan sesuai tugas dan fungsinya. Data administrasi kependudukan (Adminduk) juga memiliki

---

<sup>7</sup> Ria ariany, Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, vol 10, no 2  
juni 2023, hal 72.  
<https://journal.umpr.ac.id/index.php/pencerah/article/download/5311/3829/25093>

peranan besar, misalnya dalam penyaluran bantuan sosial, penggunaan KTP sebagai identitas, dan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk mendukung akses pendidikan dan keperluan lainnya.

**Tabel 1. 1 Data Agregat Jumlah Disabilitas Kabupaten Jember**

Berdasarkan data DKB semester 1 tahun 2024

No	Kategori disabilitas	Jumlah
1	Disabilitas Fisik Laki-laki	152
2	Disabilitas Fisik Perempuan	140
3	Jumlah Disabilitas Fisik	292
4	Disabilitas Netra/Buta Laki-laki	129
5	Disabilitas Netra/Buta Perempuan	127
6	Jumlah Disabilitas Netra/Buta	256
7	Disabilitas Rungu/Wicara Laki-laki	196
8	Disabilitas Rungu/Wicara Perempuan	159
9	Jumlah Disabilitas Rungu/Wicara	355
10	Disabilitas Mental/Jiwa Laki-laki	407
11	Disabilitas Mental/Jiwa Perempuan	246
12	Jumlah Disabilitas Mental/Jiwa	653
13	Disabilitas Fisik/Mental Laki-laki	39
14	Disabilitas Fisik/Mental Perempuan	29
15	Jumlah Disabilitas Fisik/Mental	68
16	Disabilitas Lainnya Laki-laki	1665
17	Disabilitas Lainnya Perempuan	1316
18	Jumlah Disabilitas Lainnya	2981
Jumlah Keseluruhan		4605

Sumber : DKB semester 1 tahun 2024 Kabupaten Jember

Dari data tersebut diketahui angka disabilitas di Jember cukup tinggi sehingga Jember menjadi salah satu kota yang merespon Undang-Undang 2016 dengan dibentuknya Perda no 7 Tahun 2016. Sementara di daerah lain belum banyak yang merespon.

Hak pelayanan publik di Kabupaten Jember sudah tertuang pada Peraturan Perda nomor 7 tahun 2016 Pasal 18 yang berisi<sup>8</sup> a. mendapatkan

<sup>8</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyandang

aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik; dan b.mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu.. Penyediaan terhadap fasilitas dan aksesibilitas harus mengutamakan keamanan dan kenyamanan bagi semua pengguna, begitu juga bagi tunanetra. Sehingga pemerintah dalam proses pembangunan harus memperhatikan: Keselamatan, Kegunaan, Kemandirian fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan.

Salah satu aksesibilitas berupa aksesibilitas fisik atau infrastruktur yang sudah diatur dalam Undang–Undang ialah lajur pemandu (guiding block). Lajur pemandu (guiding block) ini sebenarnya pasti sudah sering banyak orang lihat. Jalur berwarna kuning, yang ada di berbagai fasilitas public, seperti terotoar, Gedung, taman, dan fasilitas public lainnya ini bukanlah hiasan semata. Tetapi lebih dari itu, fungsinya adalah sebagai akses sibilitas agar orang dengan disabilitas, dalam hal ini disabilitas netra dapat menikmati fasilitas public dengan mudah, aman, dan mandiri seperti orang non disabilitas. Dalam kajian ini mengambil aspek yang difungsikan pada difabel tuna netra pada fasilitas lingkungan, yang berkenaan dengan jalur pemandu atau guiding block bagi kaum difabel khususnya tunanetra untuk memanfaatkan tekstur ubin sebagai pemandu untuk melaksanakan atau berjalan ke suatu tempat. <sup>9</sup>

Namun, dilansir dari salah satu artikel (radarJember .jawapos.com)

---

Disabilitas, Pasal 18

<sup>9</sup> Thimoty VJ, Ikaputra, Dyah Titisari Widyastuti. Tesis Kajian Tingkat Walkability pada Kawasan Kampung, Studi Kasus: Kawasan Sosrowijayan. (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. 2016). 271

peneliti mengidentifikasi adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan sebenarnya dalam upaya pemerintah Kabupaten Jember dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas. seperti yang dikeluhkan salah satu penyandang disabilitas terhadap akses publik yang belum memenuhi kebutuhan penyandang, akses ini wajib ada di semua perkantoran, spesifiknya di *front office*. Dengan demikian, para penyandang disabilitas dapat melakukan pengurusan administrasi perkantoran tanpa harus didampingi. Ketua DPC Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (Gerkatin) Nur Hayati mengungkapkan bahwa masih banyak akses publik yang belum memenuhi kebutuhan penyandang tuli. Menurut Nur, adanya *running text* atau penerjemah di bagian *front office* menjadi hal mendasar yang harus dipenuhi. Hal ini juga sebagai wujud implementasi kota layak HAM yang sudah dideklarasikan pada 2018 silam.

Guna menunjang hasil penelitian awal, peneliti bertemu dengan ketua Persatuan Penyandang Cacat yaitu Bapak Moh. Zaenuri Rofi'I beliau mengungkapkan bahwa dukungan aksesibilitas di Disdukcapil terhadap difabel masih belum penuh padahal jumlah difabel di Jember ini mencapai ribuan, masih ada kekurangan serta kendala dari pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang cacat di Kabupaten Jember<sup>10</sup>.

Selain itu, studi sebelumnya yang dilakukan di wilayah Kabupaten Jember menyoroti kondisi sarana transportasi umum di daerah tersebut. Salah satu kajian dilakukan oleh Balighotul Hikmah, yang membahas mengenai

---

<sup>10</sup> Moh. Zaenuri Rofi'I, diwawancarai oleh penulis, Jember 9 Januari 2025

seberapa optimal layanan transportasi publik di Jember dalam memenuhi hak-hak difabel. Penelitian tersebut mengacu pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan dianalisis melalui pendekatan hukum. Penelitian tersebut memberi pemahaman terhadap peneliti yang akan datang melalui tinjauan peraturan yang termuat dalam suatu daerah mampu dijalankan secara efektif atau tidak. Dari fenomenologi inilah yang peneliti anggap adanya kesenjangan, sehingga mendorong peneliti untuk membuat penelitian mengenai pelayanan hak dan fasilitas aksesibilitas khususnya di kantor Disdukcapil Jember, hal ini karena Disdukcapil Jember merupakan sebuah dinas di bawah pemerintahan daerah yang bertugas melayani masyarakat Kabupaten Jember dalam mengelola layanan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil bagi masyarakat Jember<sup>11</sup>.

Sehingga Disdukcapil Jember menjadi salah satu kantor pelayanan publik yang banyak dikunjungi oleh masyarakat maupun penyandang disabilitas, sehingga seharusnya memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Berikut adalah gambar yang peneliti dapatkan pada obeservasi, sehingga sumber data utama dalam kajian ini yaitu mengamati secara langsung serta mendokumentasikannya dan membandingkan dengan peraturan yang terkait dengan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Jember.

---

<sup>11</sup> Arrista Trimaya, "Upaya Mewujudkan Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas", *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 04 (Desember 2016): 404. <https://doi.org/10.54629/jli.v13i4.85>

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Pelaksanaan Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
2. Bagaimana Bentuk Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
3. Apa Hambatan Dalam Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelaksanaan Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bentuk Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Hambatan Dalam Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember

## **D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini peneliti mengharapkan adanya manfaat penelitian berupa:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangsih



pengetahuan yang lebih mendalam mengenai bagaimana peran yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di Kabupaten Jember. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan inklusif, memberikan perspektif baru mengenai praktik pemenuhan hak penyandang disabilitas pada tingkat pemerintah daerah, serta menjadi dasar pengembangan konsep maupun model pelayanan publik yang lebih responsif, setara, dan berkeadilan bagi seluruh warga, termasuk penyandang disabilitas.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi Penyandang Disabilitas

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah berupa wawasan dan pengalaman baru, khususnya bagi penyandang disabilitas.

### b. Bagi pemerintah daerah

Melalui penelitian ini, diharapkan Pemerintah Daerah mendapat wawasan berdasarkan hasil penelitian ini, khususnya dalam hak pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas.

### c. Bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Studi ini diharapkan dapat membawa dampak positif bagi masyarakat luas, khususnya dalam memperkaya pemahaman dan meningkatkan pengetahuan di bidang yang diteliti.\

d. Bagi Yayasan Perpenca

diharapkan penelitian ini dapat berguna membantu Perpenca dalam memperkuat program yang dirancang untuk mengadvokasi hak-hak kesejahteraan sosial penyandang disabilitas.

**E. Definisi istilah**

Merujuk pada judul penelitian yang diangkat oleh peneliti, yaitu “Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pemenuhan Hak Disabilitas di Kabupaten Jember”, maka diperlukan penjelasan beberapa istilah penting yang digunakan dalam studi ini. Tujuannya adalah untuk menyamakan persepsi serta menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penafsiran makna. Adapun uraian istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Definisi Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

## 2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah serta tugas pembantuan. Instansi ini memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun, kesadaran masyarakat baik penyandang disabilitas maupun non-disabilitas terhadap pentingnya memiliki identitas diri dan dokumen kependudukan masih tergolong rendah. Disdukcapil memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, yang meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, serta pengesahan dan pengakuan anak.

Dinas merupakan lembaga pemerintah yang mengelola arsip administrasi mengenai kependudukan di wilayahnya. Kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan sipil yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sebagai upaya pemerintah dalam menyimpan arsip penduduk. Pemenuhan adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi, melaksanakan, dan mewujudkan hak Penyandang Disabilitas.

## 3. Hak Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi Penyandang Disabilitas dan orang sakit guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Hak merupakan suatu kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada setiap individu secara pribadi. Menurut sejumlah ahli hukum, hak tersebut bersifat opsional, artinya dapat dilakukan atau tidak dilakukan tergantung pada kondisi tertentu. Hak akan timbul ketika suatu peristiwa hukum terjadi, sehingga hak dapat diartikan sebagai kekuatan atau kewenangan seseorang untuk memperoleh sesuatu sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku..

Hak aksesibilitas merupakan bentuk kemudahan yang diberikan kepada penyandang disabilitas maupun individu yang sedang mengalami kondisi kesehatan tertentu, dengan tujuan untuk menjamin terciptanya kesetaraan dalam memperoleh kesempatan di seluruh aspek kehidupan dan penghidupan.

Sementara itu, kesetaraan kesempatan merujuk pada suatu kondisi yang memungkinkan penyandang disabilitas memperoleh peluang serta akses yang memadai untuk mengembangkan potensi diri dalam berbagai bidang penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bermasyarakat.

#### 4. Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas merupakan individu yang mengalami keterbatasan dalam aspek fisik, intelektual, mental, atau sensorik yang berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Kondisi tersebut dapat menimbulkan hambatan dalam menjalani kehidupan sehari-hari, khususnya dalam berpartisipasi secara utuh dan setara bersama warga negara lainnya<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Kementrian Sosial RI, (*Pedoman Operasional Asistensi Rehabilitasi Sosial Penyandang*

Meskipun demikian, secara hakikat, penyandang disabilitas tidak memiliki perbedaan mendasar dengan anggota masyarakat pada umumnya. Selain memiliki keterbatasan khusus pada salah satu atau lebih dari fungsi tubuhnya, penyandang disabilitas ini memiliki kedudukan yang sama dengan masyarakat normal lainnya di dalam sebuah negara.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk mencari referensi pembeding maupun inspirasi dalam proses pelaksanaan penelitian. Referensi ini dapat berupa skripsi yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Selain itu, studi-studi sebelumnya juga membantu peneliti dalam menentukan posisi penelitian serta memberikan arahan terkait orisinalitas karya ilmiah yang akan dibuat. Peneliti menyadari bahwa sudah banyak penelitian yang membahas mengenai bagaimana pelaksanaan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas di Kabupaten Jember. Oleh karena itu, penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dan perbandingan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Lelly Nuraviva melalui skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang tahun 2021 dengan judul “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta”. Perbedaan utama antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada lokasi penelitian. Lokasi penelitian tersebut di fasilitas publik secara umum. Adapun kesamaan antara kedua penelitian terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. serta penerapan teknik



pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.<sup>13</sup>

2. Penelitian ke dua dilakukan oleh Syifa Salsabila pada Fakultas Farmasi, Universitas Padjadjaran Kewirausahaan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat UNPAD tahun 2021 dengan judul “Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas”. Perbedaan utama antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada lokasi dan teknik pengumpulan data, yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari dari jurnal penelitian, artikel, review jurnal, buku dan website yang valid.. Lokasi penelitian tersebut di fasilitas publik secara umum. Adapun kesamaan antara kedua penelitian terletak pada fokus penelitian yaitu aksesibilitas fasilitas pelayanan publik.<sup>14</sup>
3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Arief Rachmat Fauzi pada Fakultas Ilmu Social Dan Politik STIA LAN Jakarta pada tahun 2022 dengan judul ”Peningkatan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang Inklusif Melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan”. Perbedaan utama antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada fokus penelitian yaitu peningkatan layanan fasilitas pelayanan publik. Adapun kesamaan antara kedua penelitian terletak pada

---

<sup>13</sup> Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM) *Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas* Vol. 2 No.2 Hal: 180 – 192 Agustus 2021

<sup>14</sup> Jurusan Ilmu Pemerintahan, *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta*

metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. serta penerapan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.<sup>15</sup>

4. Penelitian keempat dilakukan oleh Maria Christina Karen Paruntu pada Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi tahun 2023 dengan judul “Penerapan Kebijakan Hak Aksesibilitas Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Di Indonesia”. Perbedaan utama antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu normatif atau penelitian hukum kepustakaan serta penerapan teknik pengumpulan data berfokus pada norma hukum saja. Adapun kesamaan antara kedua penelitian terletak pada fokus penelitian yaitu aksesibilitas penyandang disabilitas.<sup>16</sup>
5. Penelitian kelima dilakukan oleh Adellia Oktavianes melalui skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa pada tahun 2024 dengan judul “Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas”. Perbedaan utama antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada fokus penelitian. Fokus penelitian pada penelitian tersebut lebih berfokus pada pelayanan publik secara

---

<sup>15</sup> Jurnal Social Dan Politik, *Peningkatan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang Inklusif Melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan*, <https://doi.org/10.56552/jisipol.v4i1.83>

<sup>16</sup> Jurnal Fakultas Hukum, *Penerapan Kebijakan Hak Aksesibilitas Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Di Indonesia*, Vol. 12 No. 2 (2023): Lex Privatum

umum. Adapun kesamaan antara kedua penelitian terletak pada lokasi penelitian, yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. serta penerapan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.<sup>17</sup>

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis & Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Lelly Nuraviva “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta”	Kualitatif Deskriptif	Metode Penelitian Yang Digunakan Yaitu Kualitatif Deskriptif. Serta Penerapan Teknik Pengumpulan Data Berupa Wawancara, Observasi, Dan Dokumentasi	Perbedaannya Terletak Pada Fokus Penelitian
2.	Syifa Salsabila “Kewirausahaan Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat”	Studi Literatur Dari Jurnal Penelitian, Artikel, Review Jurnal, Buku Dan Website Yang Valid.	Fokus Penelitian Yaitu Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik.	Lokasi Dan Teknik Pengumpulan Data, Yang Dilakukan
3.	Arief Rachmat Fauzi “Peningkatan Layanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Yang Inklusif Melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan’	Kualitatif Deskriptif	Metode Penelitian Yang Digunakan Yaitu Kualitatif Deskriptif. Serta Penerapan Teknik Pengumpulan Data Berupa Wawancara, Observasi, Dan Dokumentasi.	Pada Fokus Penelitian Yaitu Peningkatan Layanan Fasilitas Pelayanan Public

<sup>17</sup> Journal of Social and Political Science, *Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas*, Vol. 5 No. 1: April, 2024

No	Nama Penulis & Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Maria Christina Karen Paruntu “Penerapan Kebijakan Hak Aksesibilitas Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Di Indonesia”	Normatif Atau Penelitian Hukum Kepustakaan	Fokus Penelitian Yaitu Aksesibilitas Penyandang Disabilitas.	Metode Penelitian Yang Digunakan Yaitu Normatif Atau Penelitian Hukum Kepustakaan Serta Penerapan Teknik Pengumpulan Data Berfokus Pada Norma Hukum Saja
5.	Adellia Oktavianes “Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Terhadap Penyandang Disabilitas”	Kualitatif Deskriptif	Fokus Tentang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Serta Metode Penelitian (Kualitatif Deskriptif)	Perbedaannya Terletak Pada Fokus Penelitian

## B. Kajian Teori

### 1. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah pelayanan dijelaskan sebagai suatu bentuk upaya untuk membantu atau mengurus kebutuhan orang lain. Sementara itu, istilah *service* diartikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*” (*sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau perusahaan swasta*)<sup>18</sup>. Dimana berarti suatu sistem yang menyediakan kebutuhan masyarakat, baik oleh Pemerintah maupun pihak swasta. Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dapat dipahami sebagai suatu

<sup>18</sup> Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen*. (Bandung 2014), 25

sistem yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar masyarakat secara terorganisir.

Sedangkan pelayanan dapat dimaknai sebagai kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pihak lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu lembaga atau organisasi, berdasarkan ketentuan serta prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah idealnya mengedepankan kepentingan masyarakat, dilakukan secara cepat, mudah diakses, serta mampu memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi penerima layanan<sup>19</sup>. Pendapat lain Seperti yang dijelaskan pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”

## **2. Pengertian Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik tercantum dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Dalam keputusan tersebut, pelayanan publik diartikan sebagai seluruh bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyedia layanan publik, yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan penerima layanan serta dalam rangka menjalankan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pengertian lainnya tentang publik juga dikemukakan oleh nurcholis, menurut Syamsir

---

<sup>19</sup>Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen*. 27

pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa publik.<sup>20</sup> Pelayanan kepada masyarakat dikatakan efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan dengan prosedur yang ringkas, waktu pelaksanaan yang cepat, ketepatan dalam pelaksanaan, serta tingkat kepuasan yang tinggi.

Dalam konteks pelayanan publik, terdapat sejumlah elemen penting yang harus diperhatikan guna memastikan pelayanan berjalan secara optimal dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Menurut Barata terdapat empat unsur utama dalam pelayanan publik, yaitu<sup>21</sup>:

- a. Penyedia layanan, yakni individu atau institusi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan, baik berupa barang maupun jasa, kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, peran ini biasanya diemban oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di instansi penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penerima layanan, yaitu masyarakat atau pihak-pihak yang menerima manfaat langsung dari pelayanan yang diberikan.
- c. Jenis layanan, merujuk pada variasi atau bentuk pelayanan yang ditawarkan oleh penyelenggara layanan, yang bisa berupa layanan administratif, bantuan sosial, pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.

---

<sup>20</sup>Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen*. 30

<sup>21</sup> Andik Setiawan, Ach. Muzajjad, *Peran Program Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Bagi Warga Penyandang Disabilitas Dan (Odgi) Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Jombang*, Journal Economic, Bussines and Accounting, Vol. 12 No. 2 (2025), hlm. 187–202

dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan melakukan berbagai upaya guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan public.

### 3. Tinjauan Umum Hak Asasi Manusia

#### a. Pengertian Hak Asasi Manusia

Setiap individu pada hakikatnya memiliki hak-hak fundamental dalam kehidupannya, yang telah melekat sejak ia dilahirkan ke dunia. Hak-hak tersebut diakui secara universal dan dikenal dengan istilah Hak Asasi Manusia (HAM). Keberadaan HAM memberikan jaminan perlindungan baik secara moral maupun yuridis bagi setiap manusia, guna mencegah terjadinya tindakan yang merugikan seperti kekerasan, perampasan, penganiayaan, serta bentuk pelanggaran lainnya.

Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai langkah strategis dalam rangka menjamin kemandirian serta meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas melalui penerapan sejumlah kebijakan dan program. Salah satu bentuk komitmen penting yang diwujudkan adalah dengan meratifikasi Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (Convention on the Rights of Persons with Disabilities/CRPD) pada tahun 2011. Ratifikasi ini menjadi bukti kesungguhan Indonesia dalam menjamin pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, termasuk akses terhadap layanan kesehatan yang adil, setara, dan bermutu. Konvensi



tersebut mengatur berbagai hak dasar yang harus dipenuhi oleh negara, salah satunya adalah hak untuk mendapatkan akses terhadap fasilitas kesehatan yang layak dan tanpa diskriminasi.

Hak asasi manusia merupakan hak dasar yang melekat pada setiap individu di seluruh dunia tanpa memandang perbedaan ras, agama, suku, maupun kewarganegaraan. Hak asasi adalah suatu hak yang dimiliki oleh manusia, yang diperoleh bersamaan dengan kelahiran atau kehadirannya dalam kehidupan masyarakat. Hak ini bersifat asasi atau universal sehingga dimiliki oleh setiap manusia tanpa memandang perbedaan bangsa, ras, agama, atau kelamin.<sup>22</sup> Tujuan utama HAM adalah menjaga harkat dan martabat manusia serta menjamin kebebasan dan kemerdekaan individu. Dalam pandangan para ahli hukum, terdapat dua teori pokok yang mendasarinya, yaitu teori positivisme dan teori hak alamiah (natural right).

Dalam perspektif teori positivisme, suatu hak dianggap eksis apabila telah diatur secara eksplisit dalam peraturan hukum yang berlaku. Aspek moralitas dipandang terpisah secara tegas dari ranah hukum. Hak yang dimiliki oleh individu hanya dapat diakses atau dinikmati apabila secara resmi diberikan oleh otoritas atau negara. Ciri khas dari pandangan ini adalah penekanan pada pemenuhan kesejahteraan bagi kelompok mayoritas. Sementara itu, kelompok minoritas yang preferensinya tidak tercermin dalam kehendak mayoritas

---

<sup>22</sup> Dina Susiani, *Hukum dan Hak Asasi Manusia*. CV Tahta Media Group (Surabaya 2022)



cenderung terabaikan dan berisiko kehilangan hak-haknya.

Dalam bidang filsafat politik, John Locke dikenal sebagai salah satu tokoh utama dalam tradisi liberal yang mengembangkan teori hukum alam sebagai dasar bagi pemikiran tentang hak asasi manusia. Melalui karyanya yang terkenal *Two Treatises of Civil Government*, Locke mengemukakan bahwa manusia pada dasarnya hidup dalam keadaan alami yang bebas sebelum adanya negara. Manusia memiliki kemampuan untuk berpikir dan bertindak secara mandiri, tanpa tunduk pada kekuasaan lain selain hukum alam, yang meliputi hak untuk hidup, kebebasan, kepemilikan, serta hak untuk menikmati kemerdekaan. Dalam kerangka ini, Locke juga menegaskan pandangan positivistik bahwa hukum merupakan produk dari pengalaman konkret manusia dan keberlakuannya dapat diuji melalui penerapannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, hukum tidak bersumber dari hal-hal metafisis atau moral, melainkan dari pengalaman empiris. Berdasarkan pandangan tersebut, John Locke menegaskan bahwa pada hakikatnya manusia adalah makhluk yang memiliki kebebasan, kesetaraan, dan kemandirian. Setiap individu secara alami memiliki kebebasan untuk mengelola kehidupannya, mengatur kepemilikan, serta berinteraksi dengan sesama secara mandiri, sesuai dengan prinsip hukum alam. Dalam pemikirannya mengenai kebebasan, Locke menekankan bahwa kebebasan alami manusia tidak tunduk pada otoritas manapun di dunia ini, melainkan hanya dibatasi oleh ketentuan hukum kodrat sebagai

pedoman perilaku.

#### **4. Tinjauan Umum Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas**

##### **a. Pengertian penyandang disabilitas**

Menurut definisi dari World Health Organization (WHO), disabilitas merupakan suatu keterbatasan atau ketidakmampuan seseorang dalam melakukan aktivitas tertentu dengan cara atau dalam batas yang dianggap normal bagi manusia pada umumnya, yang umumnya disebabkan oleh adanya gangguan atau kerusakan fungsi tubuh. Uraian ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas adalah individu yang mengalami hambatan dalam menjalankan aktivitas sebagaimana orang lain pada umumnya.

Kondisi ini sebagian besar disebabkan oleh adanya gangguan atau penurunan fungsi tubuh. Sedangkan penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan yang bisa mengganggu peran aktif mereka dalam kehidupan sosial. Menurut data Asia Pacific Economic and Social Commission (ESCAP), terdapat 650 juta penyandang disabilitas di wilayah Asia Pasifik (UNESCAP, 2012). Disabilitas dapat disebabkan oleh gangguan kesehatan pada usia muda, penyakit kronis atau akut, cedera akibat kecelakaan, perang, huru-hara dan bencana.

Sejak pemerintah Indonesia meratifikasi Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) melalui UU No. 19 tahun 2011, semangat penghapusan praktik diskriminasi yang kerap dialami

penyandang disabilitas di Indonesia semakin meningkat. CRPD juga mengatur kekuasaan dan kewajiban negara pihak dalam pelaksanaan hak-hak penyandang disabilitas. Salah satu isu yang masih menjadi sorotan baik bagi pemerintah maupun masyarakat adalah keterbatasan akses pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Infrastruktur di ruang-ruang publik seyogianya dirancang untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan penerapan standar teknis yang jelas dalam pembangunan sarana dan prasarana yang inklusif. Pada prinsipnya, penyediaan akses infrastruktur yang mendukung bagi penyandang disabilitas harus menjadi salah satu prioritas utama dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.

## 2) Pengertian Hak Aksesibilitas

Istilah "hak" dapat dimaknai dalam berbagai konteks, seperti kebenaran, kepemilikan, kewenangan, atau sesuatu yang menjadi hak milik seseorang. Dalam konteks hukum, hak diartikan sebagai kewenangan yang diberikan oleh hukum, yakni kekuasaan yang sah atas suatu objek atau untuk menuntut sesuatu, serta otoritas untuk melakukan suatu tindakan yang didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan atau norma hukum yang berlaku. Aksesibilitas dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan dan kenyamanan suatu lokasi atau tata ruang dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya, serta sejauh mana lokasi tersebut dapat dijangkau melalui jaringan transportasi yang

tersedia. Pengertian “mudah” bersifat subjektif dan kualitatif, yang mana sesuatu yang dianggap mudah oleh satu individu belum tentu sama bagi individu lain. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kuantitatif untuk menilai tingkat aksesibilitas di suatu wilayah secara objektif, sehingga dapat menggambarkan tingkat kenyamanan yang dirasakan.<sup>23</sup>

Aksesibilitas merupakan aspek yang sangat penting bagi penyandang disabilitas dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, terutama dalam konteks pelayanan publik. Aksesibilitas ini merujuk pada kemampuan atau kesempatan yang setara bagi seluruh individu, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, kognitif, maupun kondisi medis tertentu, untuk mengakses, menggunakan, serta memanfaatkan lingkungan fisik, layanan, informasi, ataupun produk yang tersedia.

Aksesibilitas yang dibutuhkan adalah kemampuan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas, seperti tersedianya huruf brailey, kemampuan berkomunikasi dengan bahasa tubuh dan lainnya<sup>24</sup>. Penyandang disabilitas berhak memperoleh kesempatan yang setara dalam mengakses fasilitas dan layanan publik. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk menyediakan kemudahan akses agar pelayanan tersebut dapat dijangkau dengan optimal. Dengan terpenuhinya aksesibilitas ini, penyandang disabilitas diharapkan dapat

<sup>23</sup> William Dunn N, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2000.

<sup>24</sup> Ricky Noor Permadi, *Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Vol. 06, No. 1, November 2021*.

menjalani kehidupan secara mandiri tanpa bergantung pada orang lain. Apabila kewajiban ini tidak terpenuhi, maka dapat dikatakan bahwa negara gagal dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.

## 5. Prinsip Aksesibilitas

Pemerintah berusaha melindungi hak aksesibilitas dan akomodasi konsumen disabilitas dengan menerbitkan sejumlah peraturan. Indonesia adalah salah satu negara yang meratifikasi CRPD (*Convention on The Right of person with Disabilities*). Untuk mendukung kemandirian dan partisipasi penuh penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, Negara-negara Pihak wajib mengambil langkah-langkah strategis guna menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas secara setara dengan individu lainnya. Hal ini mencakup akses terhadap lingkungan fisik, transportasi, informasi dan komunikasi, termasuk teknologi serta sistem informasi dan komunikasi, serta fasilitas dan layanan publik yang tersedia baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan<sup>25</sup>.

Cakupan hak aksesibilitas, antara lain ;

- a. Fisik : Cakupan hak aksesibilitas fisik pada bangunan pelayanan publik adalah kemudahan bagi semua orang untuk mengakses dan memanfaatkan fasilitas publik, termasuk penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya, yang meliputi penyediaan fasilitas seperti jalur landai, ramp, lift, toilet khusus, dan ruang parkir

---

<sup>25</sup> Undang-undang (UU) Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention On The Rights of Persons With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas)

yang memadai, serta memastikan lingkungan yang bebas hambatan dan dilengkapi penandaan yang jelas.

- b. Informasi : Terkait dengan hak atas akses informasi yang dapat dijangkau, suatu negara memiliki kewajiban untuk secara proaktif melaksanakan langkah-langkah efektif dalam mewujudkan penyediaan informasi yang layak dan dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Informasi yang dimaksud mencakup informasi publik serta berbagai bentuk komunikasi yang melibatkan sistem dan teknologi yang dirancang agar dapat diakses oleh penyandang disabilitas, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Cakupan hak aksesibilitas informasi berbasis Braille mencakup hak untuk memperoleh, menggunakan, memodifikasi, menggandakan, menyebarluaskan, mendistribusikan, serta mengkomunikasikan karya dalam bentuk Braille. Selain itu, hak ini juga meliputi penyediaan informasi dalam format audio dan visual yang disesuaikan dengan berbagai jenis disabilitas.
- c. Proses Pelayanan : Sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan harus dirancang secara jelas, sederhana, tidak kompleks, serta mudah dipahami dan dilaksanakan. Selain itu, perlu adanya upaya yang memadai untuk menyediakan pendamping atau penerjemah bahasa bagi penyandang disabilitas.
- d. Teknologi : Teknologi saat ini semakin memudahkan akses bagi penyandang disabilitas dan memungkinkan individu penyandang

disabilitas mendapatkan layanan pemerintah secara mandiri, mendapatkan pendidikan dan mengakses informasi pekerjaan. Oleh karena itu, teknologi digital diharapkan dapat memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan teknologi informasi memungkinkan interaksi dalam pasar global berlangsung secara lebih mudah dan efektif. Selain itu, teknologi saat ini semakin memudahkan akses bagi penyandang disabilitas dan memungkinkan individu penyandang disabilitas mendapatkan layanan pemerintah secara mandiri, mendapatkan pendidikan dan mengakses informasi pekerjaan.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data guna mencapai tujuan tertentu dan menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, pada bagian ini perlu ditentukan jenis metode penelitian yang akan diterapkan dalam studi ini.<sup>26</sup>

Jacobstein dan Roy Merisky menyatakan bahwa penelitian hukum pada hakikatnya adalah suatu aktivitas ilmiah yang berlandaskan pada metode, sistematika, serta kerangka pemikiran tertentu, dengan tujuan untuk mengkaji satu atau lebih fenomena hukum secara mendalam melalui analisis yang cermat. Oleh karena itu, dilakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap fakta-fakta hukum yang ada guna mengupayakan solusi atas permasalahan yang muncul dalam fenomena tersebut.<sup>27</sup> Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian kali ini yakni:

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2011).

<sup>27</sup> Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori & Praktek* (Surabaya: V. Jakad Media Publishing, 2020).

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 9.



untuk jenis dan pendekatan penelitian yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris (*sociologis*) dengan menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*). Penelitian hukum empiris adalah sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum dimasyarakat, berdasarkan pada data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat dengan melalui pengamatan (*observasi*), wawancara, ataupun penyebaran kuesioner.<sup>29</sup> Sedangkan pendekatan undang-undang (*statute approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang dihadapi atau pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi.<sup>30</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Tempat yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember .

## **C. Sumber Data**

Jenis data yang diperluka peneliti dalam penelitian terbagi menjadi dua, yakni :

1. Sumber data primer, data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui kegiatan pengumpulan informasi, seperti wawancara dengan narasumber. Dalam penelitian ini, sumber data primer mencakup

<sup>29</sup> Jonaedi Efendi dan Prasetijo Rijadi, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, (Jakarta: Kencana, 2022), 150.

<sup>30</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 93.

pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember serta para penyandang disabilitas.

2. Sumber data sekunder, merupakan data pelengkap yang diperoleh melalui berbagai dokumen pendukung, antara lain peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, jurnal, buku, serta laporan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Data ini berfungsi sebagai bahan pembanding dan penunjang dalam pelaksanaan penelitian ini.

#### **D. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung. Menurut Anwarbahwa informan harus memahami kondisi lapangan secara mendalam, sehingga informasi yang diberikan valid dan relevan.<sup>31</sup> Lokasi subjek penelitian dalam studi ini terdiri dari anggota masyarakat yang telah memenuhi persyaratan tertentu serta memiliki kemampuan untuk merespons pertanyaan dan rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti.

##### **1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sebagai acuan peraturan dalam pelaksanaan penggalan data melalui peraturan yang termuat dalam Disdukcapil

##### **2. Penyandang disabilitas**

Penyandang disabilitas pada hal ini menjadi salah satu objek pengambilan

---

<sup>31</sup> Andri Ana Anwar, Eva Hany Fanida “Efektivitas Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Layanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kelurahan Karangpoh Kecamatan Tandes Kota Surabaya” Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen Volume 6, Nomor 1, Tahun 2025 ISSN 2654-4881 e-ISSN 2722-4457

data penelitian kualitatif. Data yang dibutuhkan peneliti merupakan objek utama dalam penelitian. Maka, objek penelitian pada kali ini memilih beberapa penyandang disabilitas sebagai acuan terhadap fokus penelitian.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat krusial dalam proses penelitian, mengingat tujuan utama penelitian ini adalah memperoleh data yang valid dan relevan. Tanpa penerapan teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti tidak akan mampu memperoleh data yang memenuhi kriteria kualitas yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi observasi, wawancara, serta dokumentasi.

##### **1. Wawancara**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah pengumpulan data primer dengan informan secara terbuka dan semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur secara mendalam memberikan keleluasaan dalam mengajukan sebuah pertanyaan selain dari struktur pertanyaan yang telah direncanakan.<sup>32</sup>

Wawancara dalam penelitian ini menggunakan dua bahan pengambilan data yakni melalui informan dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Informan individu yang memberikan informasi atau data dalam suatu penelitian, khususnya dalam penelitian kualitatif. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan masalah atau objek penelitian yang sedang dikaji. dinas kependudukan dan

---

<sup>32</sup> Muhaimin *metode penelitian hukum*,

pencatatan sipil sebagai acuan peraturan dalam pelaksanaan penggalian data melalui peraturan yang termuat dalam Disdukcapil

## 2. Observasi

Instrumen yang digunakan dalam observasi adalah catatan observasi. Metode ini diterapkan oleh peneliti untuk melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang muncul di lapangan selama proses pelaksanaan penelitian.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini, pokok permasalahan yang diobservasi ialah melaksanakan dan penerapan hak aksesibilitas penyandang disabilitas di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan UU Nomor 19 Tahun 2011.

Dalam observasi, peneliti melakukan pengamatan objek penelitian menggunakan dua objek sebagai catatan observasi, yakni dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta penyandang disabilitas.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pencatatan atas suatu peristiwa yang dapat berupa berbagai bentuk, seperti teks tertulis, gambar, buku, maupun data yang memiliki relevansi dengan objek penelitian. Metode dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap bagi metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Temuan yang diperoleh melalui observasi atau wawancara akan menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan apabila didukung oleh bukti dokumentasi.

---

<sup>33</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institusi Agama Islam Jember (jember: IAIN Jember Press, 2020).

## **F. Analisis data**

Dalam proses analisis data, peneliti melakukan serangkaian langkah yang meliputi pengorganisasian data, pengelompokan menjadi unit-unit yang terkelola, serta sintesis informasi. Selanjutnya, peneliti mengidentifikasi pola-pola yang muncul, menentukan hal-hal penting yang perlu dipelajari, dan mengambil keputusan mengenai informasi yang akan disampaikan kepada pihak lain. Teknik analisis data sendiri merupakan proses penyederhanaan data sehingga memudahkan dalam melakukan interpretasi.

## **G. Keabsahan data**

Dalam upaya memastikan keabsahan data yang dikumpulkan, peneliti mengutamakan validitas dan reliabilitas data. Penggunaan teknik triangulasi, meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi objek penelitian secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, data yang dikumpulkan harus konsisten dengan topik atau permasalahan yang dibahas serta saling terkait satu sama lain dan dengan sumber hukum yang relevan.

## **H. Tahap-tahap Penelitian**

Dalam tahapan penelitian ini mencakup uraian singkat mengenai beberapa prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan studi ini. Berikut ini adalah tahapan-tahapan penelitian yang akan dilaksanakan dalam studi ini :

### **1. Tahap Pra Penelitian Lapangan**

- a. Tahap awal dalam penelitian ini meliputi penentuan lokasi penelitian yang tepat dan relevan dengan fokus studi yang akan dilakukan oleh

peneliti.

- b. Mengurus perizinan penelitian Baik secara eskternal (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ) dan juga perizinan secara internal (UIN Khas Jember )
- c. Menyiapkan berbagai perlengkapan pendukung penelitian, termasuk dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian.

## 2. Tahap Penelitian

- a. Melakukan observasi langsung di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember .
- b. Melaksanakan pengumpulan dokumen-dokumen yang relevan dengan objek penelitian.

## 3. Tahap analisis data.

- a. Penyusunan laporan hasil penelitian.
- b. Melakukan konsultasi hasil penelitian.
- c. Melaksanakan revisian berdasarkan masukan terhadap hasil penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi ini ialah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

##### 1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan prinsip otonomi daerah dan tugas pembantuan. Instansi ini berlokasi di Jalan Jawa No. 18, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, yang sering disingkat Dukcapil, menyediakan layanan administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat, baik penyandang disabilitas maupun masyarakat non-disabilitas yang berdomisili di wilayah Kabupaten Jember.

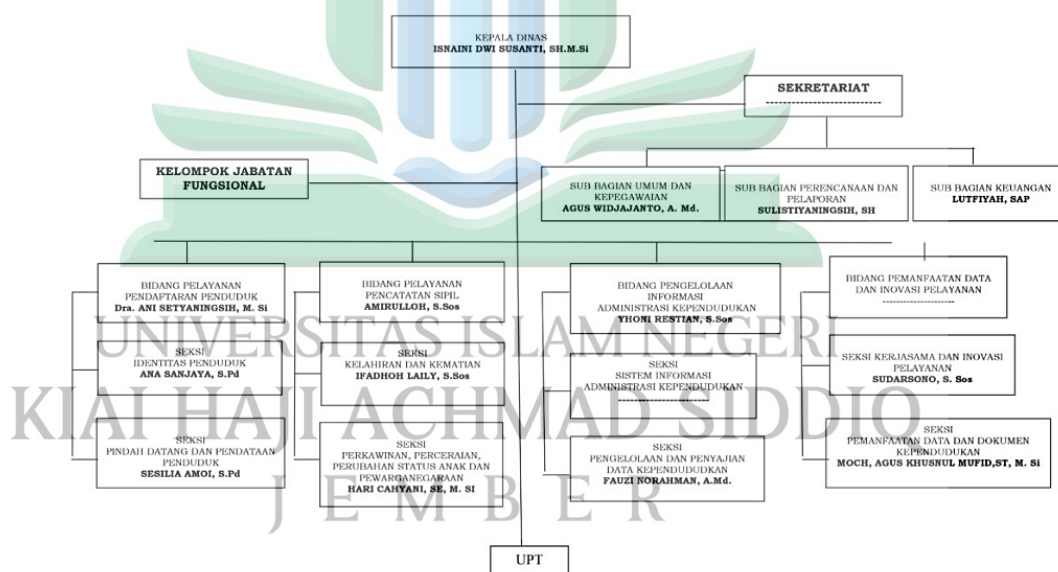
Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember dalam rangka pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas adalah menjamin kepemilikan dokumen kependudukan bagi seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas, serta menyelenggarakan pelayanan yang bersifat inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini diwujudkan

melalui program seperti Program Peduli Kamu yang secara proaktif menjangkau penyandang disabilitas untuk melakukan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan, sehingga mereka memiliki identitas yang jelas dan dapat mengakses hak-hak lain yang setara.<sup>34</sup>

Tugas dan program disdukcapil Jember

- Pelayanan inklusif
- Penyediaan dokumen kependudukan
- Pemenuhan hak asasi manusia

## STRUKTUR ORGANISASI



Sumber : dispendukcapil.jemberkab<sup>35</sup>

<sup>34</sup> Diakses pada tanggal 10 desember 2025 <https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/tentang/>

<sup>35</sup> Diakses pada tanggal 10 desember 2025 [https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/struktur-organisasi/?utm\\_source=chatgpt.com](https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/struktur-organisasi/?utm_source=chatgpt.com)



## 2. Gambaran Umum Perpenca Jember

Persatuan Penyandang Cacat (Perpenca) Jember merupakan sebuah organisasi independen yang berfokus pada pemberdayaan penyandang disabilitas di Kabupaten Jember, khususnya dalam bidang kesejahteraan sosial bagi kelompok difabel. Yayasan Perpenca Jember terletak di Tegal Boto Lor, Summersari, Kaliwates, Kabupaten Jember yang di ketuai oleh Moh. Zainuri Rofi'I.

Tugas utama Yayasan PERPENCA adalah pemberdayaan dan peningkatan kualitas hidup penyandang disabilitas di Jember, yang meliputi akses terhadap pelatihan vokasionak, layanan Kesehatan yang inklusi, dan advokasi pemenuhan hak-hak mereka agar lebih mandiri dan berdaya

Struktur organisasi

Ketua Umum : Moh. Zaenuri Rofi'I, SE, S.Pd

Wakil Ketua : Didik Hartono

Sekretaris satu : Ari Handoko

Sekretaris dua : Mulyadi

Bendahara satu :Ahmad Yasin, ST

Bendahara dua : Vian Imuniatun

Seksi-seksi :

1. Seksi Alat Alat Bantu : Muaral Amir Hamzah

2. Seksi Pelatihan Keterampilan : Moh. Efendi, ST

3. Seksi Koperasi : Eko Pemali, SP

4. Seksi Olahraga : Basori
5. Seksi Kekeluargaan : Sri Dafir, Siti Khuzaimah
6. Seksi Kerohanian : Muh.. Sholeh
7. Seksi Informasi dan Komunikasi
  - a. Teguh Hidayatur Rahman (Tuna Rungu)
  - b. Muaral Amir Hamzah (Tuna Daksa)
  - c. Dinka Yuliani (Tuna Netra)

Perwakilan Kecamatan

1. Kecamatan Ajung : Muaral Amir Hamzah
2. Kecamatan Kaliwates : Ali
3. Kecamatan Sukorambi : Moh. Haris Syamsul Hadi
4. Kecamatan Patrang : Paijo
5. Kecamatan Arjasa : Ahmad
6. Kecamatan Ambulu : Agus Sobirin
7. Kecamatan Jenggawah : Dafiir
8. Kecamatan Mumbulsari : Ali
9. Kecamatan Kencong : Amar
10. Kecamatan Puger : Cipto Perturi
11. Kecamatan Panti : Kunainah
12. Kecamatan Pakusari : Juhaeri
13. Kecamatan Jenggawah : Moh. Sholeh<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Diakses pada tanggal 10 desember 2025 [https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/struktur-organisasi/?utm\\_source=chatgpt.com](https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/struktur-organisasi/?utm_source=chatgpt.com)

### 3. Jumlah Penyandang Disabilitas

Dengan melihat jumlah penduduk Kabupaten Jember yang cukup besar dan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, maka dapat diperkirakan bahwa jumlah penyandang disabilitas di wilayah tersebut juga relatif signifikan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Jember pada tahun 2024 tercatat sebanyak 4.605 jiwa dengan variasi jenis disabilitas yang beragam. Sementara itu, Komisi Pemilihan Umum (KPU) mencatat bahwa Daftar Pemilih Tetap (DPT) penyandang disabilitas pada Pemilu 2024 mencapai 6.435 pemilih yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Jember.<sup>37</sup>

**Tabel 4. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Jember**

No	Jenis Penyandang Disabilitas	Jumlah
1	Disabilitas netra/buta	256
2	Disabilitas rungu/ wicara	355
3	Disabilitas fisik	292
4	Disabilitas mental/jiwa	653
5	Disabilitas fisik dan mental	68
6	Disabilitas lainnya	2981
7	Total Jumlah	4.605

Sumber: Disdukcapil Jember tahun 2024<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Diakses pada tanggal 10 desember 2025 <https://portal-data.jemberkab.go.id/portal-845388911209126f2566e2edeedcbc45.html>

<sup>38</sup> Disdukcapil Jember

## **B. Penyajian dan Analisis Data**

### **1. Pelaksanaan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Jember**

Pelaksanaan adalah aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula. Untuk memperoleh pemahaman mengenai pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, peneliti melakukan wawancara dengan Ketua Persatuan Penyandang Cacat (Perpenca) Jember, sejumlah penyandang disabilitas, serta pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Wawancara pertama dengan Ketua Perpenca Jember yaitu Bapak Moh. Zaenuri Rofi', beliau menyampaikan :

“Pelaksanaan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember sudah baik. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dimudahkan dengan berbagai penyediaan khusus bagi penyandang disabilitas, seperti loket khusus dan kursi roda. Terkait tuna rungu belum ada fasilitas

translator.”<sup>39</sup>

Pada tahap berikutnya, peneliti melaksanakan wawancara dengan perwakilan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Wawancara tersebut dilakukan secara langsung dengan Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, Bapak Moch. Agus Khusnul Mufid, yang dalam kesempatan itu menyampaikan bahwa :

“Hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas sudah kami laksanakan sebaik mungkin. Kita memberikan layanan prioritas atau layanan khusus kepada penyandang disabilitas agar memudahkan mereka dalam memenuhi hak hak nya sebagai warga negara Indonesia dengan penyediaan alat bantu seperti kursi roda lalu penyediaan ruangan khusus untuk penyandang disabilitas seperti loket khusus penyandang disabilitas, ruang tunggu khusus disabilitas juga parkir khusus penyandang disabilitas. Kami juga berikan akses untuk mempercepat proses adminduk bagi penyandang disabilitas juga milik keluarga yang masih dalam 1 KK. Untuk transalator bagi tuna rungu/wicara memang belum ada, tetapi sudah direncanakan.”<sup>40</sup>

Dari informasi diatas dapat dikatan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember belum maksimal melaksanakan perannya dalam aspek aksesibilitas terhadap penyandang disabilitas di wilayah Kabupaten Jember. Untuk menambah informasi terkait penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan 2 penyandang disabilitas dengan pertanyaan yang serupa sebagai berikut:

Ibu Nur Khasanah mengatakan

“Untuk fasilitas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri sudah sangat memudahkan penyandang disabilitas yang mau mengurus dokumen kependudukan. Apalagi sekarang

<sup>39</sup> Moh. Zaenuri Rofi’I, diwawancarai oleh penulis, Jember 9 Januari 2025

<sup>40</sup> Moch. Agus khusnul Mufid, diwawancarai oleh penulis 15 Januari 2025

sudah ada loket khusus jadi tidak perlu antri.”<sup>41</sup>

Dalam kesempatan lain, peneliti mewawancarai salah satu narasumber yang berada di daerah Sumbersari yang bernama Bapak Ali Murtado, dari hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah lengkap ya, ada kursi roda, ada parkir khusus untuk disabilitas juga, ditambah loket khusus. Saya terbantu dengan adanya fasilitas itu, walaupun saya disabilitas tapi bisa datang dan mengurus adminduk dengan nyaman dan cepat.”<sup>42</sup>

Dari hasil wawancara tersebut, diketahui pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memenuhi akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas yaitu adanya loket khusus penyandang disabilitas, adanya parkir khusus penyandang disabilitas dan ada kursi roda. Meskipun demikian, masih ada kekurangan seperti tidak adanya pendamping bahasa. Tidak adanya pendamping bahasa bagi penyandang disabilitas menyebabkan hambatan komunikasi terutama yang tuli atau memiliki gangguan bicara, akan kesulitan menyampaikan kebutuhan dan memahami informasi, yang berujung pada kegagalan komunikasi. Hal ini menciptakan kesenjangan informasi, kesalahpahaman, dan eksklusi dalam masyarakat, sehingga penting adanya kesadaran, penyediaan bahasa isyarat, dan lingkungan yang mendukung partisipasi penuh penyandang disabilitas. Namun, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengungkapkan adanya rencana penambahan fasilitas translator yang akan segera di berikan di kantornya.

---

<sup>41</sup> Nur Khasanah, diwawancarai dengan penulis 31 Januari 2025

<sup>42</sup> Ali Murtado, diwawancarai dengan penulis 31 Januari 2025

## 2. Bagaimana Bentuk Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Dalam melaksanakan perannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember perlu mengadakan program untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Untuk mengetahui apa saja program yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, peneliti melakukan wawancara dengan ketua Persatuan Penyandang Cacat (Perpenca) Jember, beberapa penyandang disabilitas dan juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Wawancara pertama dengan Ketua Perpenca Jember yaitu Bapak Moh. Zaenuri Rofi'I, beliau menyampaikan :

“Program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu ada J-Peduli Kamu, program itu sering dilakukan tergolong rutin, dengan mendatangi penyandang disabilitas dari rumah kerumah langsung. Dampak dari program itu sangat bagus, disabilitas jadi tidak perlu datang ke kantor secara langsung untuk mengurus dokumen kependudukan. Pihak kami juga memiliki teknologi Aplikasi J-SIP untuk pengajuan administrasi kependudukan secara daring, selain itu kita menyediakan mobil keliling MONALISA merupakan singkatan dari Mobil Pelayanan Keliling Sadar Adminduk. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat mengurus berbagai dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil. Monalisa beroperasi dengan datang langsung ke lokasi-lokasi seperti pasar, acara peringatan hari besar, atau pusat keramaian lainnya, dan sering kali dapat mencetak dokumen dalam waktu singka”<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Moh. Zaenuri Rofi'I, diwawancarai oleh penulis, Jember 9 Januari 2025



Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember . Disana peneliti wawancara langsung dengan Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan yaitu Moch. Agus Khusnul Mufid, beliau mengungkapkan:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki program J-Peduli Kamu (Pelayanan Jemput Bola disabilitas, ODGJ dan penduduk lansia) yang dibuat untuk melayani masyarakat dengan keterbatasan tertentu seperti penyandang disabilitas tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu kegiatan yang dilakukan setiap tahun, yaitu menggelar rekam data kependudukan bagi penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa atau SLB, meliputi 5 sekolah SLB yang ada di Kabupaten Jember yaitu SLB Balung, SLB-C TPA, SLB Branjangan, SLB Semboro, dan CPAC Kaliwates. Selain di Sekolah Luar Biasa, Program j-Peduli kamu juga dilaksanakan dari rumah ke rumah di tiap daerah di Kabupaten Jember .”<sup>44</sup>

Untuk menambah informasi terkait penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan 2 penyandang disabilitas yakni pertanyaan yang serupa dengan Ibu Nur Khasanah dan Bapak Ali Murtado.

Ibu Nur Khasanah mengatakan

“Penyandang disabilitas sangat di prioritaskan dalam mengurus dokumen kependudukan. Program yang saya tau dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu J-Peduli Kamu, dimana penyandang disabilitas bisa mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor langsung. Program itu sangat membantu saya yang disabilitas.”<sup>45</sup>

Untuk wawancara yang selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Ali Mutado, dari hasil Wawancara mengatakan bahwa

<sup>44</sup> Moch. Agus Khusnul Mufid, diwawancarai oleh penulis 15 Januari 2025

<sup>45</sup> Nur Khasanah, diwawancarai dengan penulis 31 Januari 2025



“Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu setau saya Peduli Kamu, kalau program lain belum tau ya. Bagi saya yang rumahnya cukup jauh dari kota mungkin butuh informasi tambahan, informasi program yang lain bisa di sebar luaskan lebih merata ke desa-desa. Apalagi jika informasinya lewat internet, sepertinya gak semua punya hp yang canggih dan tau cara mengakses informasi di internet.”<sup>46</sup>

Dari informasi yang peneliti dapatkan, bisa disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memiliki program J-Peduli Kamu (Pelayanan Jemput Bola disabilitas, ODGJ dan penduduk lansia) yaitu program yang dibuat untuk melayani masyarakat dengan keterbatasan tertentu seperti penyandang disabilitas tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tentunya program ini dapat mempermudah penyandang disabilitas dalam mengakses dan membuat dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor, Namun berdasarkan informasi dari salah satu penyandang disabilitas yang rumahnya cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengungkapkan kesulitannya dalam mendapatkan informasi dari program yang diadakan. Karena banyak informasi yang hanya di sebar luaskan melalui internet/ media sosial. Hal tersebut menyebabkan penyandang disabilitas yang tidak memiliki *smartphone* atau yang tidak tau cara mengakses informasi melalui internet cukup kesulitan dalam mendapatkan informasi.

---

<sup>46</sup> Ali Murtado, diwawancarai dengan penulis 31 Januari 2025

### 3. Apa Hambatan Dalam Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember

Untuk mengetahui apa saja kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam melaksanakan perannya untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, peneliti melakukan wawancara dengan Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan yaitu Moch. Agus Khusnul Mufid, beliau mengungkapkan:

“Kendala utama pemenuhan aksesibilitas bagi difabel di Jember sebetulnya terkait anggaran pemerintah daerah juga kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang memadai, tidak terkecuali di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Anggaran pemerintah daerah seringkali tidak mencukupi untuk program-program inklusif yang dapat menunjang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti perangkat braille juga termasuk penyediaan SDM seperti juru bahasa isyarat untuk difabel tuli. Namun pihak kami sudah merencanakan terkait pengadaan fasilitas yang kurang tersebut.”<sup>47</sup>

Untuk menambah informasi terkait kendala ini, peneliti melakukan wawancara dengan 2 penyandang disabilitas dengan pertanyaan yang serupa yakni Bapak Ali Murtado dan Ibu Nur Khasanah. Bapak Ali Murtado, dari hasil Wawancara mengatakan bahwa

“Bagi saya yang rumahnya cukup jauh dari kota mungkin butuh informasi tambahan, informasi program yang lain bisa di sebar luaskan lebih merata ke desa-desa. Apalagi jika informasinya lewat internet, sepertinya gak semua punya hp yang canggih dan tau cara mengakses informasi di internet.”<sup>48</sup>

Untuk wawancara yang selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Nur Khasanah, dari hasil Wawancara mengatakan bahwa

<sup>47</sup> Moch. Agus Khusnul Mufid, diwawancarai dengan penulis 31 Januari 2025

<sup>48</sup> Ali Murtado, diwawancarai dengan penulis 31 Januari 2025

“Programnya di maksimalkan kembali, seperti jemput bola mungkin bisa lebih meluas ke desa-desa yang cukup jauh supaya penyandang disabilitas yang rumahnya terpencil bisa mendapatkan pelayanan yang sama”<sup>49</sup>

Dari informasi yang peneliti dapatkan, bisa disimpulkan bahwa kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memenuhi hak aksesibilitas yaitu terkait anggaran pemerintah daerah juga kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang memadai. Sedangkan kendala bagi penyandang disabilitas yaitu jauhnya jarak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan sulitnya mengakses informasi serta kurang meluasnya program yang diberikan.

### C. Pembahasan Temuan

Pada pembahasan hasil temuan, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang diperoleh dari metode penelitian yang digunakan peneliti dalam proses penggalan data yang di perlukan untuk menjawab rumusan masalah. Dalam Perda no 17 tahun 2016 diatur bahwa penyandang disabilitas memiliki hak akses dalam pelayanan publik diantaranya penyediaan akomodasi yang layak, menyediakan pendampingan bagi disabilitas, menyediakan translator. Dalam pelaksanaannya, disdukcapil telah menyediakan:

---

<sup>49</sup> Nur Khasanah, diwawancarai dengan penulis 31 Januari 2025

## 1. Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas di Kabupaten Jember

### a. Aksesibilitas Fisik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember menyediakan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas dengan modifikasi dan penyesuaian yang diperlukan untuk menjamin hak-hak mereka, seperti penyediaan fasilitas fisik yang aksesibel (ramp, toilet khusus, *guiding block*)

### b. Aksesibilitas Non Fisik

#### 1) Informasi

Hanya saja penyediaan translator atau penadmping bahasa belum tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Kantor pelayanan publik tanpa pendamping

bahasa isyarat dapat menyebabkan hambatan komunikasi serius, mengakibatkan akses hak-hak dasar yang terhambat bagi penyandang disabilitas pendengaran, serta merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak asasi manusia dan inklusivitas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember juga belum tersedia informasi berbasis Braille. Merujuk pada teori menurut Salsabila, yaitu aksesibilitas yang dibutuhkan penyandang disabilitas adalah kemampuan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas, seperti tersedianya huruf brailey, kemampuan

berkomunikasi dengan bahasa tubuh dan lainnya. Tidak adanya informasi Braille di pelayanan publik berdampak pada kesenjangan akses informasi dan diskriminasi bagi penyandang disabilitas netra, menghambat kemandirian, serta mengurangi partisipasi mereka dalam masyarakat.<sup>50</sup>

## 2) Teknologi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember menawarkan fasilitas teknologi berupa sistem layanan online seperti SIP (Sistem Informasi Pelayanan), aplikasi seluler, dan layanan WhatsApp untuk pengajuan dokumen kependudukan, serta Identitas Kependudukan Digital (IKD). Fasilitas ini dapat diakses melalui situs web [disipDisdukcapilJember .id](http://disipDisdukcapilJember.id), aplikasi Android, dan WhatsApp, yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk mengurus administrasi kependudukan secara lebih mandiri dan efisien.

## 3) Proses pelayanan

Penyandang disabilitas diberikan prioritas dalam pelayanan untuk mempercepat proses pengurusan dokumen mereka. Arahan dan pendampingan petugas, pelayanan khusus untuk penyandang disabilitas, serta prosedur pelayanan yang disesuaikan (antrean prioritas, format dokumen aksesibel) untuk melayani kebutuhan

---

<sup>50</sup> Syifa Salsabila1, Nurliana Cipta Apsari, “Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas” 23

disabilitas tanpa tambahan biaya.

Penjelasan mengenai hak-hak penyandang disabilitas juga diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016, yang mengatur tentang perlindungan hak penyandang disabilitas. Pasal 18 dari Perda tersebut mengamanatkan kewajiban penyediaan aksesibilitas dalam pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi terhadap penyandang disabilitas pada fasilitas umum. Selanjutnya, Pasal 19 menguraikan hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan akomodasi yang layak, pendampingan, layanan penerjemahan, serta penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik, tanpa dikenakan biaya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah melakukan upaya untuk memenuhi hak aksesibilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas. Hal ini diketahui pemenuhan hak aksesibilitas fisik yang sudah lumayan terpenuhi, adapun aksesibilitas non fisik belum terpenuhi karena belum ada translator atau Juru Bahasa Isyarat dan informasi berbasis braile sehingga disabilitas kesulitan dalam mengakses teknologi, terutama disabilitas tuna rungu dan tuna netra. Perlu adanya pendampingan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan penyandang disabilitas pada proses pelayanan. Adanya antrian khusus penyandang disabilitas merupakan upaya untuk menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien, serta memastikan kesetaraan akses terhadap informasi dan pelayanan publik.

Teori HAM yang berkaitan dengan aksesibilitas difabel di pelayanan publik Jember didasarkan pada prinsip bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama atas kebebasan, martabat, dan kesetaraan, termasuk hak untuk mendapatkan akomodasi yang layak dan bebas dari diskriminasi dalam akses terhadap pelayanan publik. Hal ini diatur dalam undang-undang nasional dan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Jember, namun implementasinya di lapangan masih terkendala, seperti minimnya sarana dan infrastruktur yang aksesibel, sehingga pelayanan publik belum memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas.

Menurut perspektif teori positivisme, hak hanya diakui apabila telah diatur oleh ketentuan hukum. Oleh karena itu, pemenuhan hak aksesibilitas sangat relevan dengan prinsip-prinsip dalam teori positivisme hak asasi manusia. Hal ini merujuk pada adanya aturan pelayanan publik dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Jember. Sedangkan di dalam bidang filsafat politik, John Locke yang dikenal sebagai tokoh filsuf negara liberal pencetus sebuah teori hukum alam (natural) yang meletakkan dasar pemikiran tentang hak asasi manusia. Dalam hal ini, Locke mendukung pemikiran positivisme, yang menyatakan bahwa hukum adalah produk dari pengalaman manusia dan dapat dipastikan melalui pengamatan. Ini berarti bahwa hukum tidak berasal dari sumber metafisika atau moral, tetapi dari pengalaman empiris (Dunn, 2000). Dalam pandangan teori hak asasi manusia (HAM) natural pemenuhan hak aksesibilitas ini relevan, hal tersebut bahwa penyandang disabilitas



dipenuhi aksesibilitasnya sehingga mendapatkan akses penuh dan efektif ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sebagai pelayanan publik yang diatur oleh peraturan hukum.

Selain itu, dalam teori HAM yang berkaitan dengan aksesibilitas difabel penyandang disabilitas memiliki hak yang sama atas kesetaraan, martabat, dan penghormatan, serta berhak mendapatkan akses penuh dan efektif ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember .

- a. Penghormatan (*Respect*): penghormatan itu berarti mengakui dan menghargai penyandang disabilitas sebagai bagian dari keberagaman masyarakat untuk dihormati, dihargai martabatnya, dan diakui kesetaraan serta kebebasannya dalam mengakses pelayanan publik. Pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang tersedia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan bentuk penghormatan terhadap penyandang disabilitas dengan memungkinkan mereka untuk dapat mengakses pelayanan dengan penuh dan efektif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember wajib menyediakan aksesibilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas. Penghormatan terhadap aksesibilitas bagi difabel dalam pelayanan publik di Kabupaten Jember menegaskan bahwa setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, memiliki hak yang melekat untuk dihormati, dihargai martabatnya, serta diakui kesetaraan dan kebebasannya. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dirancang agar dapat diakses secara penuh oleh difabel, sehingga



memungkinkan partisipasi mereka secara efektif dan menyeluruh.

- b. Pemenuhan (*Fulfillment*): Memastikan aksesibilitas yang layak di semua aspek layanan publik, termasuk informasi dan bangunan, untuk penyediaan kesempatan yang setara. Disdukcapil Kabupaten Jember telah berusaha memenuhi hak aksesibilitas yang layak bagi penyandang disabilitas. Namun, aksesibilitas non fisik belum terpenuhi karena belum ada translator atau Juru Bahasa Isyarat dan informasi berbasis braile sehingga disabilitas kesulitan dalam mengakses teknologi, terutama disabilitas tuna rungu dan tuna netra. Serta susahnya mengakses informasi digital
- c. Pengakuan (*Recognition*): Bentuk pengakuan tersebut dengan menjamin partisipasi dan inklusi penuh penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat dan melakukan perbaikan aksesibilitas fisik dan digital. Disdukcapil Kabupaten Jember berupaya dalam memaksimalkan partisipasi dan inklusi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan di kantornya dengan memberikan dukungan layanan antrian khusus penyandang disabilitas untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan penyandang disabilitas.

Pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah sesuai dengan teori HAM, namun kurang optimal. Hal ini merujuk pada Teori HAM pemenuhan, karena pemenuhan hak aksesibilitas nonfisik belum

lengkap, belum tersedia Juru Bahasa Isyarat dan informasi berbasis braille serta susahnyanya bagi penyandang disabilitas dalam mengakses informasi digital menjadi kendalanya.

## **2. Bagaimana Bentuk Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember**

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk mereka yang mengalami keterbatasan mobilitas . Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik<sup>51</sup>, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember meluncurkan program J-Peduli Kamu (Pelayanan Jemput Bola disabilitas, ODGJ dan penduduk lansia) dan mobil keliling MONALISA , untuk melayani masyarakat dengan keterbatasan tertentu seperti penyandang disabilitas tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tentunya dapat mempermudah penyandang disabilitas dalam mengurus dokumen kependudukan, program ini diketahui dilaksanakan secara rutin, di sekolah khususnya di Sekolah Luar Biasa maupun dari rumah kerumah. Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang aktif dalam menjangkau masyarakat, terutama yang tidak dapat mengakses layanan secara mandiri. Maka dari itu, pendekatan jemput bola yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Penatatan

---

<sup>51</sup> Andri Ana Anwar, “Efektivitas Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Layanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kelurahan Karangpoh Kecamatan Tandes Kota Surabaya”, volume 6, nomor 1, tahun 2025

Sipil Kabupaten Jember Ini merupakan upaya untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat.

Dengan program J-Peduli Kamu petugas Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabupaten Jember akan mendatangi di sekolah khususnya di Sekolah Luar Biasa dan rumah warga, termasuk penyandang disabilitas untuk melakukan perekaman KTP-el secara gratis. Mobil keliling MONALISA ini melibatkan mobil yang memberikan layanan administrasi kependudukan di berbagai lokasi. Kehadiran MONALISA sangat membantu, terutama bagi warga penyandang disabilitas, karena mereka dapat merekam dan mendapatkan KTP-el dengan cepat dan efisien di dekat tempat tinggal mereka. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabupaten Jember memiliki aksesibilitas teknologi meliputi Aplikasi J-SIP untuk pengajuan administrasi kependudukan secara daring melalui platform Android dan web. Penyandang disabilitas dapat mengaksesnya dengan mendaftar menggunakan NIK dan email aktif, serta mengunggah dokumen persyaratan. Dapat disimpulkan bahwa Program J-Peduli Kamu, mobil keliling MONALISA dan Aplikasi J-SIP merupakan salah satu contoh implementasi kebijakan publik yang tepat sasaran, dengan adanya program tersebut proses perekaman KTP-el bisa selesai dalam waktu singkat, memberikan solusi yang cepat dan tidak memberatkan. Program ini tidak hanya mengikuti kebijakan formal yang berlaku, tetapi juga menunjukkan sensitivitas terhadap kebutuhan sosial masyarakat. Pendekatan "jemput bola" yang dilakukan melalui kegiatan

pelayanan keliling membuktikan bahwa inovasi dalam pelayanan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kesetaraan. Hal ini sekaligus menegaskan pentingnya inovasi sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan<sup>52</sup>

Program inovasi dalam Upaya pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah sesuai dengan teori HAM, namun kurang optimal. Penyandang disabilitas kesulitan mengetahui dan mengakses teknologi yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Jember, hal ini diketahui karena tidak semua penyandang disabilitas tau tentang teknologi yang diluncurkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Penyebab ketidak tahuan penyandang disabilitas tentang Aplikasi JSIP dan Mobil Monalisa kemungkinan karena informasi tersebut tidak spesifik atau belum menyebar dengan baik dan rute keliling Mobil Monalisa kurang merata ke berbagai daerah yang cukup jauh dari kota. Selain itu, kurangnya pengetahuan penyandang disabilitas dalam mengakses internet menjadi salah satu hal yang menghambat penyebaran informasi. Kurangnya SDM untuk pendamping para penyandang disabilitas khususnya disabilitas tuna netra sangat berpengaruh terhadap upaya kesetaraan dalam melayani penyandang disabilitas.

Merujuk pada teori positivisme, aksesibilitas teknologi harus

---

<sup>52</sup>Syifa Salsabila1, Nurliana Cipta Apsari, “Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas” 30

dilandasi oleh peraturan hukum yang konkret, diukur secara objektif dan diimplementasikan untuk mencapai kesetaraan yang belum terpenuhi adalah suatu kenyataan empiris yang dapat diamati dan diukur secara objektif, seperti kesenjangan digital yang di mana perbedaan dalam memiliki atau menggunakan teknologi dapat dibuktikan melalui pengamatan terhadap realitas sosial yang ada. Aksesibilitas teknologi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember juga di atur oleh peraturan daerah Jember dan diimplementasikan dengan baik, hanya saja terhambat oleh beberapa hal dalam penyebaran informasi teknologi tersebut.

Sebaliknya, menurut pandangan yang lebih berakar pada teori natural, hak aksesibilitas teknologi ini adalah hak inheren penyandang disabilitas yang muncul dari hak asasi mereka untuk kesetaraan dan martabat, di mana teknologi hanyalah alat untuk mencapai keadilan sosial dan lingkungan yang inklusif. Kedua pandangan ini tidak bertentangan, melainkan saling melengkapi. Hukum positif (undang-undang) menjadi alat untuk mewujudkan prinsip-prinsip hak asasi yang lebih fundamental. Meskipun dasar hukum (positivisme) sudah ada, realitas di lapangan seringkali menunjukkan kesenjangan dalam implementasi dan infrastruktur, yang mengindikasikan perlunya komitmen lebih kuat dari pemerintah dan penyelenggara layanan untuk memastikan hak-hak penyandang disabilitas benar-benar terpenuhi.

### **3. kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan aksesibilitas penyandang disabilitas**

Dalam upaya memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus, berbagai instansi pemerintah telah menunjukkan komitmen serius dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Menurut (Salsabila, 2021) pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan layanan publik yang ramah bagi penyandang disabilitas sebagai bagian dari implementasi tata kelola pemerintahan yang inklusif, yang secara khusus menargetkan kelompok masyarakat berkebutuhan khusus. Ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016 tentang pemenuhan hak penyandang disabilitas. Pada pasal 28 ayat 1 dan 2 dijelaskan bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban melakukan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi terhadap pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, termasuk efektivitas pelaksanaannya, dan merumuskannya dalam rencana induk daerah.

Namun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember menghadapi sejumlah kendala dalam mewujudkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Kendala utama terletak pada keterbatasan anggaran pemerintah daerah, yang berdampak signifikan terhadap kemampuan penyediaan infrastruktur yang layak, pengembangan program inklusif, dan pemenuhan hak-hak dasar penyandang disabilitas.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi hambatan serius. SDM yang dimaksud mencakup tenaga yang memiliki kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat, baik berupa juru bahasa isyarat (JBI) maupun petugas layanan yang terampil dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas. Diperlukan pula SDM yang memiliki pemahaman mendalam mengenai kebutuhan difabel agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkeadilan, terutama dalam menjamin kesetaraan akses terhadap informasi dan layanan publik.

Hambatan lainnya adalah rendahnya kemampuan penyandang disabilitas dalam mengenal dan memanfaatkan teknologi yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Jember. Aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan infrastruktur fisik, tetapi juga mencakup kemampuan komunikasi petugas terhadap difabel, misalnya melalui penyediaan huruf braille dan penggunaan bahasa tubuh. Upaya ini penting agar masyarakat berkebutuhan khusus tidak terhalang dalam mengakses fasilitas publik dan dapat merasakan pelayanan secara setara. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan publik bagi kelompok disabilitas masih memerlukan penyempurnaan, salah satunya melalui penyediaan tenaga kerja yang menguasai dasar-dasar bahasa isyarat.

Dari perspektif teori positivisme, kendala aksesibilitas muncul akibat lemahnya implementasi regulasi dan kurangnya komitmen penyelenggara layanan dalam memenuhi ketentuan hukum yang berlaku.

Sementara itu, teori natural memandang kendala tersebut berasal dari struktur sosial dan sikap masyarakat yang masih diskriminatif, memandang disabilitas sebagai kondisi yang “tidak normal” dan perlu dikompensasi, bukan sebagai hak yang setara. Berdasarkan analisis tersebut, hambatan yang dihadapi Disdukcapil Kabupaten Jember lebih relevan dengan teori positivisme. Hal ini terlihat dari permasalahan yang terjadi, seperti keterbatasan anggaran daerah, belum tersedianya fasilitas juru bahasa isyarat, kurangnya pendampingan SDM, serta minimnya sosialisasi dan penyebaran informasi teknologi yang dilakukan oleh instansi terkait.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas di Kabupaten Jember sudah cukup bagus, karena sudah memenuhi akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas yaitu adanya loket khusus penyandang disabilitas, parkir khusus penyandang disabilitas dan ada kursi roda. Namun dapat dikatakan kurang maksimal, hal ini dikarenakan belum adanya fasilitas seperti perangkat braille dan juga Juru Bahasa Isyarat (JBI) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tentunya dapat menyebabkan kesenjangan informasi, kesalahpahaman, dan kesulitan dalam komunikasi juga mengakses informasi bagi penyandang disabilitas tunarungu/wicara yang berujung pada kegagalan komunikasi.
2. Program J-Peduli Kamu, mobil keliling MONALISA, dan aplikasi J-SIP yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember menunjukkan upaya konkret dalam meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Meskipun efektif dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan, implementasinya masih belum optimal akibat kurangnya penyebaran informasi, keterbatasan literasi teknologi penyandang disabilitas, serta minimnya SDM pendamping. Namun demikian, implementasi program tersebut belum sepenuhnya optimal. Kendala utama

terletak pada kurangnya penyebaran informasi, keterbatasan rute mobil keliling, serta rendahnya literasi teknologi di kalangan penyandang disabilitas. Selain itu, minimnya sumber daya manusia yang mampu mendampingi, khususnya bagi penyandang disabilitas netra dan rungu, juga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Secara teoritis, hambatan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang telah ditetapkan (positivisme) dengan realitas pelaksanaan di lapangan, sementara dari perspektif teori natural, aksesibilitas teknologi merupakan hak dasar yang seharusnya dipenuhi secara setara. Oleh karena itu, penguatan sosialisasi, peningkatan SDM, dan pemerataan layanan menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar inklusif.

3. Pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kabupaten Jember belum optimal meskipun telah diatur dalam Perda Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016. Hambatan utama meliputi keterbatasan anggaran daerah, kurangnya SDM yang kompeten—terutama yang menguasai bahasa isyarat—serta rendahnya kemampuan sebagian penyandang disabilitas dalam memanfaatkan teknologi layanan. Berdasarkan analisis teori, permasalahan ini lebih sesuai dengan perspektif positivisme yang menekankan lemahnya implementasi regulasi. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas, kompetensi SDM, dan penyebaran informasi inklusif masih sangat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang setara dan inklusif.

## B. Saran

### 1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan pelayanan inklusif dan pemahaman disabilitas, sehingga petugas mampu memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan setara bagi seluruh penyandang disabilitas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember diharapkan dapat memperluas jangkauan program J-Peduli Kamu, khususnya ke wilayah pedesaan dan daerah terpencil agar seluruh penyandang disabilitas memperoleh akses pelayanan yang sama. Perlu adanya diversifikasi media penyebaran informasi, tidak hanya melalui media sosial atau internet, tetapi juga melalui perangkat desa, kader masyarakat, pengumuman tertulis, dan kerja sama dengan organisasi penyandang disabilitas, agar informasi dapat diakses oleh penyandang disabilitas yang tidak memiliki perangkat digital.

### 2. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember

Pemerintah Daerah memiliki peran strategis dalam mendukung pemenuhan hak aksesibilitas penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. Pemerintah Daerah Kabupaten Jember diharapkan dapat meningkatkan alokasi anggaran khusus untuk pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas, terutama dalam pengadaan fasilitas pendukung seperti alat bantu braille, juru bahasa isyarat, serta penguatan program pelayanan inklusif. Pemerintah Daerah perlu mendorong

kebijakan lintas sektor yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, dengan melibatkan dinas terkait, pemerintah desa, serta organisasi penyandang disabilitas. Pemerintah Daerah Kabupaten Jember diharapkan dapat melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan aksesibilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna memastikan bahwa hak-hak penyandang disabilitas terpenuhi secara berkelanjutan.

### 3. Bagi Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas diharapkan dapat lebih aktif menyampaikan aspirasi, keluhan, dan kebutuhan terkait pelayanan administrasi kependudukan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun melalui organisasi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas diharapkan dapat memanfaatkan program-program yang telah disediakan, seperti J-Peduli Kamu, serta menjalin komunikasi dengan pemerintah desa agar mendapatkan informasi pelayanan secara lebih mudah. Melalui organisasi atau komunitas disabilitas, penyandang disabilitas diharapkan dapat memperkuat kerja sama dengan pemerintah, sehingga pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi Keempat, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- William Dunn N, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, (Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2000).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2011).
- Igak Wardani, *Pengantar Pendidikan Luar Biasa*, (Jakarta, Universitas Terbuka, 2008).
- Syamsir, Torang, *Organisasi & Manajemen* (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi), (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Purwati A, *Metode Penelitian Hukum Teori & Praktek* (Surabaya: V. Jakad Media Publishing, 2020).
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram, Universitas Mataram, 2020)
- Kamus besar bahasa indonesia*, disabilitas
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institusi Agama Islam Jember (Jember : IAIN Jember Press, 2020),

### B. Jurnal

- Hikmah Balighotul, efektivitas pelayanan publik pada transportasi umum di Jember dalam pemenuhan hak – hak penyandang disabilitas berdasarkan undang – undang no. 8 tahun 2016, Jember , 2022.  
[http://digilib.uinkhas.ac.id/10889/1/BALIGHOTUL%20HIKMAH\\_S20183111](http://digilib.uinkhas.ac.id/10889/1/BALIGHOTUL%20HIKMAH_S20183111)
- Ariany Ria, Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, vol 10, no 2 juni 2023, hal 72.  
<https://journal.umpr.ac.id/index.php/pencerah/article/download/5311/3829/25093>
- Sugiono, Ilhamuddin, dan Rahmawan Arief, Klasterisasi Mahasiswa Difabel Indonesia Berdasarkan Background Histories dan Studying Performance, Jurnal of Disability Studies.  
<https://ijds.ub.ac.id/index.php/ijds/article/view/6>
- Poerwanti S, Makmun S, Dewantara A, Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital

bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia, Volume 7, Issue 1, April 2024, . Journal of Urban Sociology, 7 (1), 44-55. DOI: <http://dx.doi.org/10.30742/jus.v1i1.3536>

- Kolyubi A, Amiruddin S, Risawanda R, Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang Ahmad, JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA (AsIAN) Volume 12 Nomor 1 (Maret 2024) DOI : 10.47828/jianaasian.v12i1.
- Luas J, Kimbal M, Singkoh F, Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 No. 2 Tahun 2017
- Anwar A, Fanida E, Efektivitas Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Layanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kelurahan Karangpoh Kecamatan Tandes Kota Surabaya, Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen Volume 6, Nomor 1, Tahun 2025 ISSN 2654-4881 e-ISSN 2722-4457
- Setiawan A, Muzajjad A, H. Putra et. al, Peran Program Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Bagi Warga Penyandang Disabilitas Dan (Odgi) Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Jombang, Jurnal eBA Vol. 12 No.2 2025
- Salsabila S, Apsari N, Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas, Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM) Vol. 2 N (2021).
- Noor R, Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Vol. 06, No. 1, November 2021.
- Karsa K, Indah S, Marseli at al, Pemikiran Hukum John Locke Dan Landasan Hak Asasi Manusia, Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat (2023).

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011, Tentang Pengesahan Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas).

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2016 Tentang  
Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

**D. PUSTAKA INTERNET**

<https://Disdukcapil.Jember.kab.go.id/tentang/>





## Lampiran-Lampiran

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Alfian Mustofa Nur  
 NIM : S20193136  
 Program Studi : Hukum Tata Negara  
 Fakultas : Syari'ah  
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 20 November 2025  
 Saya yang menyatakan,



**Muhammad Alfian Mustofa Nur**  
 NIM.S20193136



## **Pedoman Wawancara**

### **Masyarakat Penyandang Disabilitas**

1. Bagaimana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang tersedia di pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
2. Fasilitas apa saja yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang memudahkan para penyandang disabilitas?
3. Program apa saja yang diketahui untuk kelancaran aksesibilitas penyandang disabilitas ?
4. Kendala apa saja yang dirasakan terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas?

### **Ketua Persatuan Penyandang Cacat ( PERPENCA)**

1. Bagaimana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang tersedia di pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
2. Fasilitas apa saja yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang memudahkan para penyandang disabilitas?
3. Program apa saja yang diketahui untuk kelancaran aksesibilitas penyandang disabilitas ?
4. Kendala apa saja yang dikeluhkan oleh penyandang disabilitas terkait aksesibilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember**

1. Bagaimana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang tersedia di pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
2. Merujuk pada Peraturan daerah no 17 Tahun 2016 yang mengatur hak penyandang disabilitas, apakah penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sudah sesuai dengan perda tersebut ?
3. Apa saja program yang di lakukan untuk kelancaran aksesibilitas bagi penyandang disabilitas?
4. Apa saja faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam implelementasi hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Jember ?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
 e-mail: [syariah@uinkhas.ac.id](mailto:syariah@uinkhas.ac.id) Website: [www.fsyariah.uinkhas.ac.id](http://www.fsyariah.uinkhas.ac.id)



No : B- 0066/Un.22/D.2/KM.00.10.C/ 01/2025  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

08 Januari 2025

Yth. Bakesbangpol Kabupaten Jember

Di

Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Muhammad Alfian Mustofa Nur  
 Nim : S20193136  
 Semester : 11 (Sebelas)  
 Prodi : Hukum Tata Negara  
 Judul Skripsi : Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
 Dalam Pemenuhan Hak Disabilitas Di Kabupaten Jember

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER



Dekan,

Wildani Hefni





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
e-mail: [syariah@uinkhas.ac.id](mailto:syariah@uinkhas.ac.id) Website: [www.fsyariah.uinkhas.ac.id](http://www.fsyariah.uinkhas.ac.id)



No : B- 0065/Un.22/D.2/KM.00.10.C/ 01/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

08 Januari 2025

Yth. Kepala Dispendukcapil Kabupaten Jember  
Di  
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Muhammad Alfian Mustofa Nur  
Nim : S20193136  
Semester : 11 (Sebelas)  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Judul Skripsi : Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pemenuhan Hak Disabilitas Di Kabupaten Jember

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



Dekan,

Wildani Hefni





1/13/25, 9:15 AM



JKREP - JEMBER KESBANGPOL REKOMENDASI PENELITIAN - BAKESBANGPOL - KABUPATEN JEMBER

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan Letjen S Parman No. 89 Telp. 337853 Jember

Kepada  
 Yth. Sdr. Kepala Dinas Kependudukan dan  
 Pencatatan Sipil Kab. Jember  
 di -  
 Jember

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 074/0103/415/2025

Tentang  
**PENELITIAN**

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian  
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat UIN KHAS JEMBER, 10 Januari 2025, Nomor: B- 0066/Un.22/D.2/KM.00.10.C/ 01/2025, Perihal: Permohonan Izin Penelitian Lapangan

**MEREKOMENDASIKAN**

Nama : Muhammad Alfian Mustofa Nur  
 NIM : S20193136  
 Daftar Tim : -  
 Instansi : UIN Khas Jember/Syariah/Hukum Tata Negara  
 Alamat : Jl. Mataram No.1, Karang Miuwo, Mangli,  
 Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul/terkait Peran Dinas Kependudukan Dan Pelayanan Sipil dalam pemenuhan hak disabilitas di Kabupaten Jember  
 Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Jember  
 Waktu Kegiatan : 10 Januari 2025 s/d 31 Januari 2025

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Ditetapkan di : Jember  
 Tanggal : 13 Januari 2025

**KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK  
 KABUPATEN JEMBER**

Ditandatangani secara elektronik



j-krep.jemberkab.go.id

**Drs. SIGIT AKBARI, M.Si.**  
**PEMBINA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19650309 198602 1 002**

Tembusan :  
 Yth. Sdr. 1. Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam  
 Negeri (UIN) Khas Jember  
 2. Yang bersangkutan

<https://j-krep.jemberkab.go.id>

1/1



LAMPIRAN: Wawancara Bersama Pihak Dari Disdukcapil



LAMPIRAN: Wawancara Bersama Perpenca



LAMPIRAN: Wawancara Bersama Disabilitas

## BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Muhammad Alfian Mustofa Nur  
 Nomor Induk Mahasiswa : S20193136  
 Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 24 Agustus 2001  
 Alamat : Desa Plampangrejo, Kec. Cluring, Kab. Banyuwangi  
 Fakultas : Syari'ah  
 Program Studi : Hukum Tata Negara  
 Riwayat Pendidikan  
 TK : TK Dharma Wanita  
 SD : SD Negeri 4 Plampangrejo  
 SMP : SMP N 3 Glenmore  
 SMK : SMK Negeri 2 Tegalsari

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R