

MILIK PERPUSTAKAAN  
UNISMUH MAKASSAR

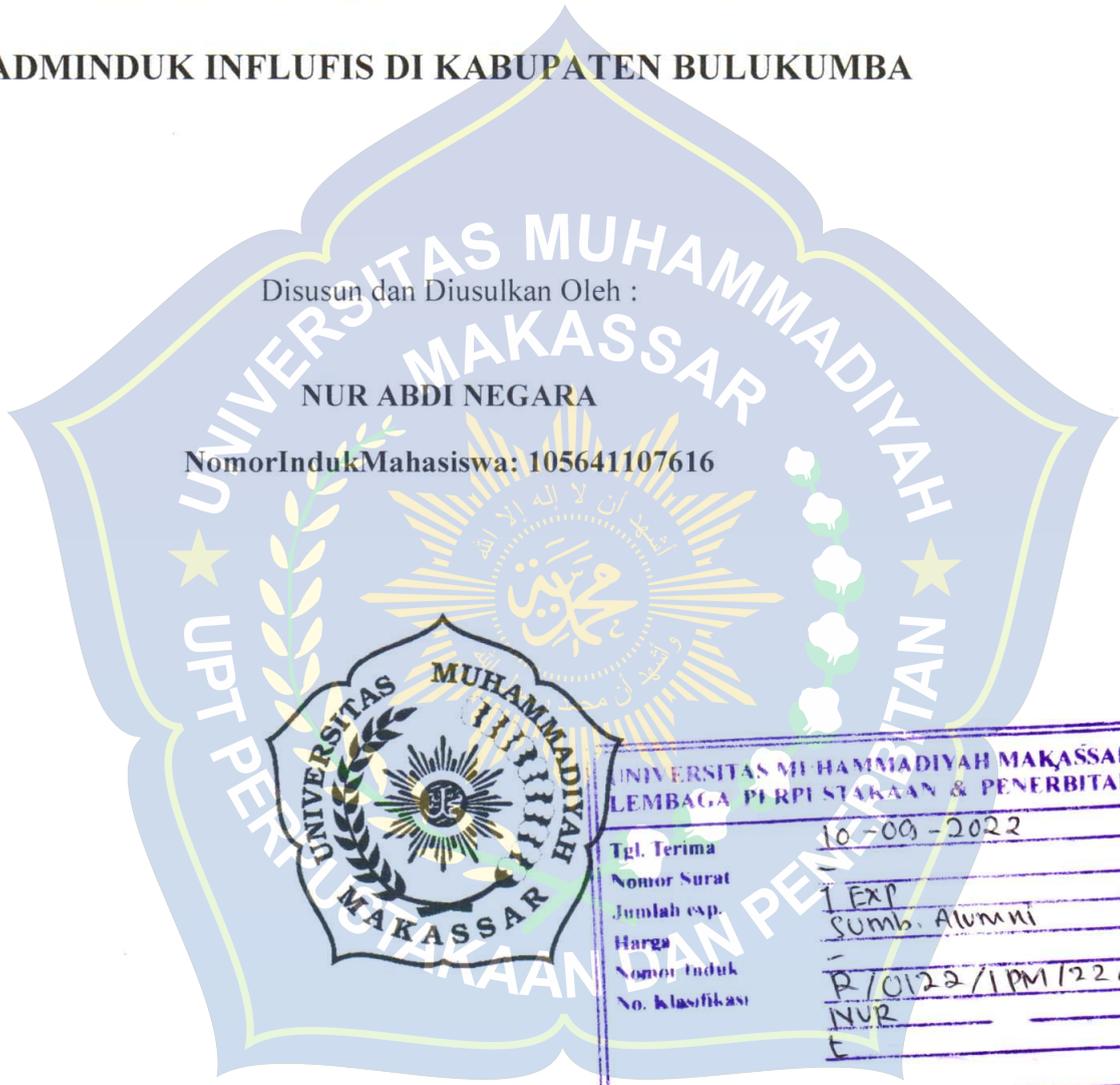
SKRIPSI

TATA KELOLA KOLABORATIF DALAM PELAKSANAAN  
ADMINDUK INFLUFIS DI KABUPATEN BULUKUMBA

Disusun dan Diusulkan Oleh :

NUR ABDI NEGARA

NomorIndukMahasiswa: 105641107616



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan  
Admindak Influfis Di Kabupaten Bulukumba

Nama Mahasiswa : Nur Abdi Negara

Nomor Induk Mahasiswa : 105641107616

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Amir Muhiddin, M. SI

  
Nur Khaerah, S.IP.,M.IP

Mengetahui,

Dekan Fisipol  
Unismuh Makassar

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Hj. Ihyanj Malik, S.Sos., M.Si

  
Ahmad Harakan, S. IP, M.HI

## PENERIMAAN TIM

Telah di terima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 059/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Jumat, 05 Agustus 2022.

### TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Sekretaris



A. Luhur Prianto, S.IP., M.Si

### Penguji:

1. Dr. Amir Muhiddin, M.Si (Ketua) (.....)
2. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si (.....)
3. Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I (.....)
4. Hamrun, S.IP., M.Si (.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : NurAbdi Negara

Nomor Induk Mahasiswa : 105641107616

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis / dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiarisme. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 05 September 2022

Yang Menyatakan,

Nur Abdi Negara

membangun penulis sangat diharapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 03 Agustus 2022

Penulis,

Nur Abdi Negara



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii

### BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah.....	9
C. TujuanPenelitian.....	9
D. ManfaatPenelitian.....	9

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. PenelitianTerdahulu.....	11
B. TinjauanTeori / Konsep.....	13
C. KerangkaPikir.....	32
D. FokusPenelitian.....	33
E. DeskripsiFokusPenelitian.....	33

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan LokasiPenelitian.....	35
B. Jenis Dan TipePenelitian.....	35
C. Sumber Data.....	36
D. InformanPenelitian.....	37
E. TeknikPengumpulan Data.....	37
F. TeknikAnalisis Data.....	38
G. Keabsahan Data.....	40

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DeskripsiLokasiPenelitian.....	42
-----------------------------------	----

B. Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan Program Adminduk Inklusif Di  
Kabupaten Bulukumba..... 51

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 68  
B. Saran..... 69

**DAFTAR PUSTAKA**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu bentuk dalam konsep penyelenggaraan pemerintahan atau *governance* yakni disebut konsep *collaborative governance* atau penyelenggaraan pemerintahan yang kolaboratif. Konsep ini menyatakan akan pentingnya suatu kondisi dimana aktor publik dan aktor privat (bisnis) bekerja sama dengan cara dan proses tertentu yang nantinya akan menghasilkan produk hukum, aturan, dan kebijakan yang tepat untuk publik atau masyarakat. Konsep ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan, aktor publik yaitu pemerintah dan aktor privat yaitu organisasi bisnis atau perusahaan bukanlah suatu yang terpisah dan bekerja secara sendiri-sendiri melainkan bekerja bersama demi kepentingan masyarakat.

*Collaborative governance* muncul tidak begitu saja melainkan dilatarbelakangi berbagai aspek. Munculnya *collaborative governance* dapat dilihat dari aspek kebutuhan dari institusi untuk melakukan kerjasama antarlembaga, karena keterbatasan kemampuan tiap lembaga untuk melakukan program/kegiatannya sendiri. Selain itu, kolaborasi juga muncul lantaran keterbatasan dana anggaran dari suatu lembaga, sehingga dengan adanya kolaborasi anggaran tidak hanya berasal dari satu lembaga saja, tetapi lembaga lain yang terlibat dalam kolaborasi.

Penting dari tata kelola kolaboratif adalah berdasarkan masalahnya pendekatan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan kebijakan. Entitas harus mengintegrasikan dan memprioritaskan fleksibilitas dan inovasi ke dalam pengambilan keputusan apa pun struktur yang mereka kembangkan untuk mengidentifikasi, mendiagnosis, dan menangani rintangan yang tidak terduga. Yang membedakan tata kelola kolaboratif dari kemitraan pemangku kepentingan lainnya adalah sinergi yang berkembang dari pengambilan keputusan bersama di mana pemangku kepentingan menemukan cara baru untuk melihat dan menanggapi masalah sosial.

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pelayanan publik pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan-pelaksanaan kebijakan publik yang

dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat dan salah satunya adalah kebijakan dibidang perijinan. Perijinan sebagai salah satu bentuk layanan birokrasi selama ini dipandang sebagai salah satu layanan yang cukup besar pengaruhnya tanan yang cukup besar pengaruhnya terhadap kinerja dan lemahnya daya saing dunia usaha di Indonesia.

Pembangunan aparatur pemerintah daerah seharusnya diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektifitas seluruh tatanan administrasi pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparatnya sehingga mampu melaksanakan tugas pemerintahan dengan baik, khususnya dalam melayani dan menumbuhkan prakarsa, meningkatkan peran masyarakat serta tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur pemerintah daerah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dari saat perumusan visi dan misi, hingga pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Sangat pentingnya eksistensi sumber daya manusia dalam bidang pemerintahan ini selaras dengan penjelasan umum UU No. 43/1999 yang menyebutkan kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur Negara khususnya pegawai negeri.

Reformasi dalam pelayanan publik saat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang

sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum, namun terkadang sebaliknya pelayanan masyarakat terhadap negara, karena pada hakikatnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum.

Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan yang pada dalam pelaksanaan banyak bersinggungan dengan hak sipil dan hak perdata penduduk.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dalam pasal 1 ayat 1, dijelaskan bahwa penyandang disabilitas merupakan orang-orang yang mempunyai keterbatasan fisik, intelektual, mental atau sensorik dengan jangka waktu yang cukup lama dalam melakukan interaksi dengan lingkungan yang mengalami hambatan serta kesulitan dalam melakukan partisipasi secara keseluruhan dan efektif dengan warga Negara lainnya dengan kesamaan hak.

Penyandang disabilitas adalah orang yang mesti kita berdayakan dengan cara pemenuhan hak-haknya sebagai penyandang disabilitas dan harus disetarakan antara penyandang disabilitas dengan nondisabilitas, baik untuk kehidupan sehari-harinya maupun dalam bidang pekerjaan. Kondisi sosial penyandang disabilitas umumnya dalam kondisi rentan baik dari aspek ekonomi, pendidikan, keterampilan maupun kemasyarakatan. Permasalahan yang kemudian hadir adalah aksesibilitas bagi penyandang

disabilitas, aksesibilitas yang dimaksud adalah masalah pemenuhan dalam hal pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, hak memperoleh pelatihan, rehabilitasi, akses informasi dan teknologi, transportasi, politik, keamanan, hukum, dan olahraga. Yang pada kenyataannya belum mampu menyentuh para penyandang disabilitas, sehingga hak-hak yang seharusnya diperoleh oleh para penyandang disabilitas tersebut belum dapat terlaksana secara maksimal.

Pemerintahan Kabupaten Bulukumba selaku pelaksana pembangunan daerah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba melaksanakan administrasi kependudukan yang diantara salah satunya yaitu program Adminduk Inklusif yaitu pendataan kependudukan penyandang disabilitas.

Kabupaten Bulukumba terdapat 1.018 orang jumlah penduduk penyandang disabilitas. 8,34 persen dari mereka belum memiliki KTP-el, 75,24 persen belum memiliki KK dan 60,12 persen dari anak-anak mereka belum memiliki akte kelahiran. Penyebab mereka perekaman KTP-el, secara internal keluarga menutup akses bagi anggota keluarga penyandang disabilitas untuk mengurus sendiri administrasi kependudukannya. Fakta salah seorang keluarga disabilitas, ada yang di pasung oleh keluarganya dan tidak diperbolehkan berinteraksi dengan masyarakat lainnya. Masih ada pandangan tradisional masyarakat terhadap anggota keluarga disabilitas yang dianggap kutukan dan orang lain tidak boleh mengetahui. Selain itu,

peralatan pendukung masih terbatas untuk menjangkau penyandang disabilitas.

Sebelum inovasi dilaksanakan, warga masyarakat penyandang disabilitas tidak memperoleh layanan administrasi kependudukan, mereka dianggap sepele, hak-hak layanan tidak terpenuhi. Setelah inovasi Adminduk Inklusif diimplementasikan, semua warga tanpa kecuali memperoleh akses yang sama terhadap layanan administrasi kependudukan. Jumlah penyandang disabilitas yang telah memiliki KTP-el meningkat tajam dari tahun 2016 kepemilikan KTP-el dari 85 orang, meningkat menjadi 223 orang pada awal tahun 2018. Melalui kerjasama lintas sektor, penyandang disabilitas juga dapat mengakses pengobatan gratis, pendidikan gratis, bantuan bedah rumah, dan bantuan sosial lainnya. Secara internal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki dokumentasi data penduduk berdasarkan jenis kecacatan dan meningkatkan capaian kepemilikan KTP-el secara kumulatif.

Oleh karenanya, pada perlindungan dan pelayanan penyandang disabilitas tersebut perlu adanya perhatian khusus oleh pemerintah setempat maupun Lembaga kemasyarakatan yang bertugas dalam memberikan hak dan keadilan pada penyandang disabilitas. Pemerintah setempat dan lembaga kemasyarakatan tersebut dituntut untuk mampu bekerja sama atau berkolaborasi yakni, kolaborasi dalam organisasi terhadap perlindungan dan pelayanan penyandang disabilitas yang dilakukan antara Pemerintah Daerah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), maupun Masyarakat setempat.

Perlindungan maupun pelayanan penyandang disabilitas merupakan bentuk kolaborasi informal yang dapat dilakukan dari berbagai organisasi seperti Dinas Sosial, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bulukumba, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yakni Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kabupaten Bulukumba Masyarakat setempat.

Pemecahan masalah tersebut melalui inovasi Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas, atau “Adminduk Inklusif”. Inovasi ini merupakan respon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi standar pelayanan tanpa diskriminatif. Pelayanan dilaksanakan secara terpadu, berupa kemudahan akses perekaman biometrik KTP-el bagi penyandang disabilitas. Pelayanan yang mencakup pendataan, penjemputan, dan pelayanan perekaman biometrik KTP-el. Pendataan dilakukan oleh Dinas Sosial, penjemputan dilakukan oleh PPDI dan PMI Cabang Bulukumba. Pasca pelayanan, Dinas Kesehatan dan BPJS kemudian mengambil peran berupa rekomendasi dan penerbitan kartu BPJS Kesehatan. Bagi Penyandang disabilitas diberikan kemudahan layanan prima tanpa mengikuti antrian dan berkas persyaratan perekaman sebelumnya telah diverifikasi oleh operator.

Menarik melihat bentuk pelayanan administrasi bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian tidak ada bentuk diskriminatif dalam pelayanan kependudukan. Dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk

melakukan penelitian terkait Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latarbelakang maka penulis dapat menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pelaksanaan Tata Kelola Kolaboratif pada Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian terkait pendataan bagi penduduk disabilitas adalah:

Untuk mengetahui pelaksanaan Tata Kelola Kolaboratif pada Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoritis :

Untuk mahasiswa yaitu dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba sehingga permasalahan pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas dapat dilaksanakan.

### 2. Manfaat Praktis :

#### a. Manfaat untuk pemerintah

Pemerintah dapat mengetahui bahwa pelaksanaan tata kelola kolaborative yang diterapkan yaitu Program pendataan kependudukan

bagi penyandang disabilitas kemiskinan sudah diterima dengan masyarakat yang seharusnya menerima atau tidak. Sehingga pemerintah sangat berperan untuk mendata masyarakat penyandang disabilitas.

b. Manfaat untuk masyarakat

Masyarakat dapat mengetahui program pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat penyandang disabilitas sehingga tidak ada indikasi diskriminatif.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Sahar (2018). Tata Kelola Kolaboratif Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kabupaten Pinrang. Penerapan tata kelola kolaboratif diurus utamakan dalam penanggulangan kemiskinan, tetapi belum sepenuhnya menjadi solusi alternatif terhadap tingkat kemiskinan daerah yang masih konsisten di angka 8,5%. Sampai pada tahun 2017, realisasi target angka kemiskinan Pinrang belum terwujud di angka 6%. Penelitian ini menemukan bahwa tidak optimalnya pembangunan dimensi trust dan mutual understanding sebagai salah satu komponen esensial, juga, kapasitas pemimpin kolaborasi menjadi variabel penentu menghambat proses kolaborasi ke tingkat yang lebih iteratif dan dinamis (*collaborative dynamics*).

Wulandari (2019). Kolaborasi Organisasi Terhadap Perlindungan Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Bone). Hasil penelitian (1) Penelitian menunjukkan bahwa komponen kolaborasi diantaranya: Dialog tatap-muka yang dilakukan seperti rapat-rapat belum berjalan dengan baik karena ketika rapat di laksanakan ada organisasi yang tidak hadir. Membangun kepercayaan dalam menyampaikan pendapat, informasi serta saling membantu dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi, serta mematuhi segala aturan yang ada ataupun aturan yang telah disepakati, Komitmen pada proses dimana organisasi yang

terlibat mampu konsisten dan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya, kesadaran bahwa adanya tugas dari masing-masing organisasi. Pemahaman Bersama mampu memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing meskipun visi misi tidak sama akan tetapi tujuan dari setiap Organisasi yang terlibat. Dampak sementara telah mengalami peningkatan terhadap pemberdayaan dan pelayanan penyandang disabilitas melalui beberapa program dari pemerintah seperti bantuan modal usaha, pelatihan pengembangan potensi dari penyandang disabilitas. (2) Faktor pendukung komponen kolaborasi yaitu adanya Kebijakan tentang hak-hak penyandang disabilitas diatur dalam Undang-Undang, serta adanya Pemberian Bantuan dan pelatihan terhadap penyandang disabilitas, Sedangkan faktor penghambat komponen kolaborasi yaitu Diskriminasi Terhadap Penyandang Disabilitas, kurangnya anggaran, Masalah dibidang Pelatihan dan Rehabilitasi di Kabupaten Bone.

Muttaqien (2020). Implementasi Pendidikan Inklusif Di Kota Tasikmalaya (Studi Kasus: Sdn Gunung Lipung 4 Kota Tasikmalaya). kebijakan implementasi pendidikan inklusif di SD Negeri 4 Gunung Lipung, maka terbentuk beberapa saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan atau evaluasi seperti: penambahan fasilitas sarana prasarana dan pelatihan-pelatihan guru atau tenaga pendamping perlu diadakan secara rutin mengenai program-program mengenai pendidikan inklusif supaya mengenal lebih banyak informasi tentang pendidikan inklusif. Program evaluasi serta monitoring perlu dilakukan minimal 1 tahun 2 kali untuk mengetahui

progres perkembangan manfaat dari pendidikan inklusif bagi anak berkebutuhan khusus (ABK). Perlu adanya penambahan Guru Pendamping Khusus (GPK) supaya pelayanan pendidikan inklusif lebih maksimal dan perlu dikaji terkait penugasan guru pendamping khusus karena guru pendamping khusus (GPK) masih rangkap jabatan menjadi guru kelas.

## **B. Konsep Tata Kelola Kolaborasi**

Pengertian kolaborasi secara umum dapat dibedakan ke dalam dua pengertian pertama kolaborasi dalam arti proses mengatur atau mengelola secara institusional dengan melibatkan non-pemerintah. Secara umum, *Governance* mengandaikan adanya pengalihan dalam proses baru pengaturan, kondisi, metode dan penyelenggaraan kebijakan publik yang tidak hanya berpusat pada pemerintah sebagai satu-satunya aktor pelaksana, namun terdapat relasi kekuasaan dengan aktor selain pemerintah yang turut berpartisipasi, yakni dari masyarakat maupun swasta yang turut andil dalam pengelolaan urusan publik.

Tata kelola atau *governance* menurut Kooyman dalam Kasnir, (2009) adalah keseluruhan interaksi antara sektor publik dan privat yang ikut terlibat untuk memecahkan persoalan masyarakat dan menciptakan kesempatan sosial. Suatu penatakelolaan harus didasarkan atas tiga pilar, yakni koordinasi, kolaborasi, dan konsultasi untuk merancang keterpaduan dalam pengelolaan sumber daya sebagai dasar dari perencanaan dan pengambilan keputusan.

Sedangkan kolaborasi adalah bentuk kerjasama, interaksi, kompromi beberapa elemen yang terkait baik individu, lembaga dan pihak-pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung yang menerima akibat dan manfaat. Nilai-nilai yang mendasari sebuah kolaborasi adalah tujuan yang sama, kesamaan persepsi, kemauan untuk berproses, saling memberikan manfaat, kejujuran, kasih sayang serta berbasis masyarakat.

Tata Kelola merupakan hubungan saling percaya diantara para actor governance atau pemerintahan. Selain itu, ada aturan yang disepakati bersama dari setiap pemangku kepentingan, serta ada kebebasan menentukan bagaimana kolaborasi dijalankan. Dalam hal ini, tata kelola pemerintahan dapat dikatakan governance apabila ada kejelasan siapa yang menjadi anggota dan siapa yang bukan termasuk anggota.

Kolaborasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Kolaborasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Kolaborasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru (Suryani 2008:304).

Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan

kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru (Sutarno 2012:132).

Inovasi merupakan suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara barang-barang buatan manusia, yang diamati dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat). Inovasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang baru dalam situasi sosial tertentu yang digunakan untuk menjawab atau memecahkan suatu permasalahan.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan (Djamaluddin 2012).

Kolaborasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran (Muluk 2008).

Suatu inovasi tidak lepas beberapa hal atau aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi, ada lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi sebagaimana berikut ini (Suwarno 2008):

- a. Sebuah Inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
- b. Cara Baru, inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- c. Objek Baru, suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (*tangible*) atau tidak berwujud fisik (*intangibile*).
- d. Teknologi Baru, inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
- e. Penemuan Baru, hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya.

Inovasi bukanlah dapat dicapai dengan begitu mudahnya, melainkan membutuhkan proses yang panjang. Rogers dalam Winarno (2007) menyatakan bahwa inovasi memerlukan suatu proses pengembangan yang terdiri dari keputusan, aktivitas dan dampak inovasi yang terjadi dalam pengenalan kebutuhan dan masalah, melalui riset pengembangan, komersialisasi inovasi, difusi dan adopsi inovasi, dan konsekuensi atau dampak inovasi.

Inovasi pelayanan publik merupakan proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam pelaksanaan gagasan baru dari praktek baik itu inovasi pelayanan publik yang sifatnya sebagian maupun secara keseluruhan. Sedangkan transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik berupa strategi, metode, substansi pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan *symposium workshop*, diskusi, pelatihan, *visit learning*, *coaching clinic*, dan forum pembelajaran lainnya (Fadhilla 2012).

Sedangkan strategi atau tata kelola pada pelaksanaan Kolaborasi dalam pemerintahan menurut Sangkala (2016 : 284) yaitu:

- a. Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan yang tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan.

- b. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antara publik dan swasta.
- c. Pelibatan warga Negara. Kewenangan pemerintah yang Inovatif harus merealisasikan peran peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan.
- d. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi Pemanfaatan teknologi dalam informasi dan komunikasi mendorong tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

### **C. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Irsan, 2012 : 9).

Moenir (2006:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut, (Kamarni 2011). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Nurcholis, 2005:175-176). Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Maryam 2016).

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik memiliki lima karakteristik yaitu (Sinambela, 2007:5):

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien, maka akan semakin tinggi pula peluang untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.

- d. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir di atas yaitu dengan cara: pertama, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat. Kedua, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing.

Moenir (2006:47) Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan

sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

Ibrahim, (2008:19-20) Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat

untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mahmudi (2010) Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting

Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan good governance. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan public.

Secara umum, governance diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, private sectors (sektor swasta/ dunia usaha), dan society (masyarakat). Oleh sebab itu, good governance sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan stakeholders terhadap berbagai

kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (World Conference on Governance, UNDP, 1999 dalam Sedarmayanti, 2009: 2).

Good governance merupakan tata kelola dalam suatu pemerintahan yang meliputi penggunaan wewenang dalam hal ekonomi, politik, serta administrasi dalam hal pengelolaan suatu negara pada semua tingkat. Krina (2003) menyatakan bahwa tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Ulum dan Sofyani (2016 : 34) mengungkapkan bahwa good governance meliputi seluruh aspek kehidupan berupa hukum, politik, ekonomi dan sosial. Good governance juga sangat berhubungan erat dengan penyelenggaraan kekuasaan negara, baik eksekutif, legislatif dan yudikatif.

Sarundajang, (2005:152) menjelaskan bahwa tata pemerintahan yang baik atau good governance dewasa ini sedang menjadi acuan dalam mencari perbaikan organisasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Tata pemerintahan yang baik merupakan sebuah konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara teratur dalam ilmu politik, terutama ilmu pemerintahan dan administrasi publik. Konsep itu lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat madani (civil society), partisipasi

rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. Sarundajang pula merumuskan bahwa istilah governance menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyatnya.

Menurut Mardiasmo (2005:114) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan good governance, dimana pengertian dasarnya adalah tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut OECD dan World Bank dalam (Sedarmayanti, 2009:273), Good Governance sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta pendiptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Rochman (2009:276) Good Governance merupakan tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan tersebut mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembagalembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Berdasarkan pendapat di atas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.

#### **D. Konsep Pemerintah Daerah**

Pemerintah Daerah merupakan salah satu alat dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah ini merujuk pada otoritas administratif di suatu daerah yang lebih kecil dari sebuah negara dimana negara Indonesia merupakan sebuah negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah daerah merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya

dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah daerah adalah salah satu alat dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah daerah ini merujuk pada otoritas yang administratif suatu daerah yang lebih kecil dari sebuah negara yang dimana negara Indonesia tersebut adalah sebuah negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah kabupaten serta daerah kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, serta daerah kota mempunyai daerah yang diatur dengan undang-undang (Thoha, 2012).

Pembentukan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 menjadi dasar dari berbagai produk undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur mengenai pemerintah daerah, Sunarno (2009). Tujuan pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal.

Tjandra (2009) Pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi seluas-luasnya daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan

keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintah dan antarpemerintah daerah, potensi dan keanekaragaman daerah.

Pemerintahan apabila dibagi atau dipisahkan, maka terdapat perbedaan antara pemerintahan dalam arti luas dan pemerintahan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti sempit hanya meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan (disebut eksekutif), sedangkan pemerintahan dalam arti yang luas selain eksekutif, termasuk lembaga yang membuat peraturan perundangundangan (disebut legislatif), dan yang melaksanakan peradilan (disebut yudikatif), Syafie (2005:21-22).

Sistem pemerintahan daerah ada beberapa teori yang mendasari tentang pembagian kekuasaan diantaranya teori pembagian kekuasaan secara horisontal dan teori pembagian kekuasaan secara vertikal. Pembagian kekuasaan yang bersifat vertikal dalam arti perwujudan kekuasaan itu dibagikan secara verikal ke bawah. Pembagian kekuasaan secara vertikal berarti adanya pembagian kekuasaan antara beberapa tingkatan pemerintahan (Juanda, 2008 : 37).

Penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan otonomi yang luas, nyata, dan bertanggungjawab di daerah secara proporsional dan berkeadilan, jauh dari praktik-praktik korupsi, kolusi, nepotisme serta adanya

perimbangan antara keuangan pemerintah pusat dan daerah. Prinsip otonomi daerah adalah sebagai berikut (Rozali, 2007:5):

- a. Prinsip otonomi luas, Otonomi luas adalah kepala daerah diberikan tugas, wewenang, hak, dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang tidak ditangani oleh pemerintah pusat sehingga isi otonomi yang dimiliki oleh suatu daerah memiliki banyak ragam dan jenisnya. Daerah diberikan keleluasaan untuk menangani urusan pemerintahan yang diserahkan itu, dalam rangka mewujudkan tujuan dibentuknya suatu daerah, dan tujuan pemberian otonomi daerah itu sendiri terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan potensi dan karakteristik masing-masing daerah.
- b. Prinsip otonomi nyata, Prinsip otonomi nyata adalah suatu tugas, wewenang dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi dan karakteristik daerah masing-masing. Potensi yang dimiliki daerah dapat dikembangkan daerah untuk kesejahteraan masyarakat daerah.
- c. Prinsip otonomi yang bertanggungjawab, Prinsip otonomi yang bertanggungjawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan pemberian otonomi yang pada dasarnya memberdayakan daerah, termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Kehadiran pemerintahan dan keberadaan pemerintah adalah sesuatu yang menjadi keharusan bagi proses kewajiban dalam kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat, sekecil apapun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintah. Oleh karena itu kehidupan sehari-hari erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintah di dalamnya. (S.H. Sarundajang, 2002:5).

Urusan pemerintahan konkuren terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terbagi lagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Urusan pilihan adalah sebagai berikut:

1. Kelautan dan perikanan.
2. Pariwisata.
3. Pertanian.
4. Kehutanan.
5. Energi dan sumber daya mineral.
6. Perdagangan.
7. Perindustrian.
8. Transmigrasi.

Fadel (2009) Otonomi daerah adalah usaha memberikan kesempatan kepada daerah untuk memberdayakan potensi ekonomi, sosial, budaya, dan politik di wilayahnya. tujuannya adalah demi terwujudnya kehidupan masyarakat yang tertib, maju, dan sejahtera, damai nyaman, wajar karena

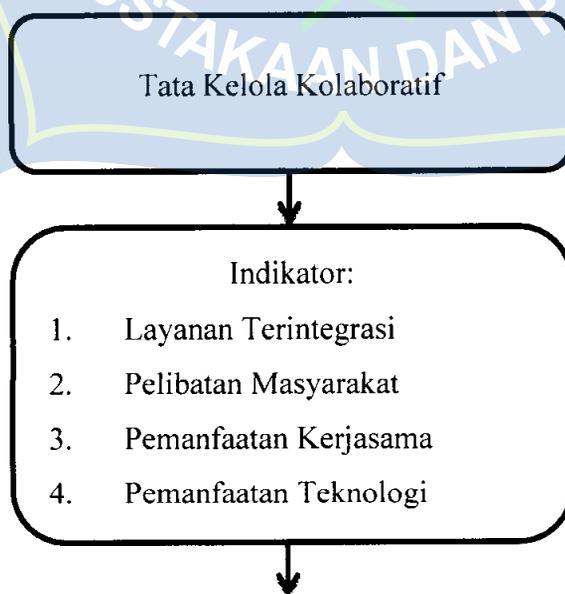
memperoleh kemudahan dalam segala hal dibidang pelayanan masyarakat, yang hasil akhirnya dapat berguna untuk percepatan pembangunan yang ada didaerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Secara keseluruhan yang menjadi kesimpulan dari pemerintah daerah adalah pelaksanaan pemerintahan pada tingkat daerah dengan menyerahkan segala urusan sepenuhnya kepada daerah sesuai dengan amanat UUD 1945.

#### E. Kerangka Pikir

Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas tentu sangat memudahkan masyarakat khususnya penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan kependudukan. Sehingga penulis menentukan indikator berdasarkan teori Sangkala (2013 : 38) Inovasi Adminduk Inklusif Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Bulukumba dengan bagan sebagai berikut:

Bagan Kerangka Pikir



Percepatan dan peningkatan tata kelola  
pemerintahan

#### **F. Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus penelitian terkait judul Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba yaitu: layanan terintegrasi, Monitoring layanan, Pemanfaatan Kerjasama, Pelibatan masyarakat dan pemanfaatan teknologi.

#### **G. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan maka yang menjadi gambaran terkait yang akan di teliti oleh penulis terkait judul penelitian yaitu:

1. Layanan Terintegrasi adalah bentuk tata kelola yang memiliki tujuan memberikan pelayanan terhadap kelompok disabilitas.
2. Pelibatan masyarakat adalah pemerintah turut mendorong masyarakat umum dalam berpartisipasi pada program peningkatan pelayanan terhadap kelompok disabilitas.
3. Pemanfaatan kerjasama adalah dalam melaksanakan program pemerintah memerlukan kerjasama dengan berbagai pihak dalam merealisasikan program terhadap kelompok difabel

4. Pemanfaatan teknologi adalah upaya pemerintah dalam melaksanakan program secara efisien dengan menggunakan perangkat teknologi yang memudahkan kinerja pemerintah.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu dalam penelitian ini adalah dilakukan setelah seminar proposal dan lokasi penelitian bertempat di Kabupaten Bulukumba tentang Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba. Adapun alasan memilih obyek lokasi penelitian tersebut adalah karena ingin mengetahui program pemerintah dalam meningkatkan pelayanan terhadap kelompok disabilitas.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis dan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian tentang Inovasi Adminduk Inklusif Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Bulukumba adalah :

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, adalah penelitian untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif dilapangan. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan (Sugiyono, 2017). Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan mereka dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka. Untuk itu peneliti harus terjun dalam lapangan dalam waktu yang cukup lama.

## 2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan studi kasus dimana data dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari berbagai cara itu hakikatnya untuk saling melengkapi. Ada kalanya data yang diperoleh dari wawancara belum lengkap, sehingga harus dicari lewat cara lain, seperti observasi, dan dokumentasi.

## C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini di jaring dari sumber data primer dan sekunder sesuai dengan tujuan penelitian ini.

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dengan kebutuhan penelitian. Salah satunya pemerintah, kelompok disabilitas dan masyarakat yang terkait dalam penelitian.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

#### D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber atau orang yang dimintai keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian. Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara obyektif, netral dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun informan dari penelitian terkait Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Informan	Inisial	Jabatan
1.	Hj. A. Sukmawati, S.Sos., MAP	AS	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
2.	Suherman	SH	Ketua PPDI Cabang Bulukumba sekaligus penyandang disabilitas
3.	Subu	SB	Penyandang Disabilitas
4.	Rahmawati	RH	Penyandang Disabilitas
5.	Rasinang	RN	Penyandang Disabilitas

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. **Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yang berkaitan dengan Inovasi Adminduk Inklusif Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Bulukumba.

### 2. **Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden sesuai dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden.

### 3. **Dokumentasi**

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar

sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data Lexy dalam (Sugiyono, 2017). Teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari tiga komponen : 1). Reduksi data (*data reduction*), 2). Penyajian data (*data display*), 3). Penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*).

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Langkah reduksi data melibatkan beberapa tahap. Tahap *pertama*, melibatkan langkah-langkah editing, pengelompokan, dan meringkas data. Pada tahap *kedua*, peneliti menyusun kode-kode dan catatan-catatan mengenai berbagai hal, termasuk yang berkenaan dengan aktifitas serta proses-proses sehingga peneliti dapat menemukan tema-tema, kelompok-kelompok, dan pola-pola data.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Komponen kedua yakni penyajian data (*data display*) melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan (kelompok) data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan, karena dalam penelitian kualitatif data biasanya beraneka ragam perspektif dan terasa bertumpuk, maka penyajian data (*data display*) pada umumnya sangat diyakini sangat membantu proses analisis.

#### 3. Penarikan serta Pengujian Kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Pada komponen terakhir, yakni penarikan dan pengujian kesimpulan (*drawing dan verifying conclusions*), peneliti pada dasarnya mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan atau kecenderungan dari penyajian data yang telah dibuat.

### **G. Keabsahan Data**

Menurut (Sugiyono, 2017), Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu yakni sebagai berikut:

#### **1. Triangulasi sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini penelitian melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

#### **2. Triangulasi teknik**

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas

data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka penelitian melakukan diskusi lebih lanjut kepada informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### 3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain diberi tugas melakuka

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Profil Kabupaten Bulukumba

Kabupaten Bulukumba adalah salah satu Daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kota Bulukumba. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.154,67 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 394.757 jiwa (berdasarkan sensus penduduk 2010). Kabupaten Bulukumba mempunyai 10 kecamatan, 24 kelurahan, serta 123 desa. Secara kewilayahan, Kabupaten Bulukumba berada pada kondisi empat dimensi, yakni dataran tinggi pada kaki Gunung Bawakaraeng-Lompobattang, dataran rendah, pantai dan laut lepas.

Kabupaten Bulukumba terletak di ujung bagian selatan ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan, terkenal dengan industri perahu pinisi yang banyak memberikan nilai tambah ekonomi bagi masyarakat dan Pemerintah Daerah. Luas wilayah Kabupaten Bulukumba 1.154,67 Km<sup>2</sup> dengan jarak tempuh dari Kota Makassar sekitar 153 Km.

Secara geografis Kabupaten Bulukumba terletak pada koordinat antara 5°20" sampai 5°40" Lintang Selatan dan 119°50" sampai 120°28" Bujur Timur. Batas-batas wilayahnya adalah:

- Sebelah Utara: Kabupaten Sinjai
- Sebelah Selatan: Laut Flores
- Sebelah Timur: Teluk Bone

- Sebelah Barat: Kabupaten Bulukumba.

Wilayah Kabupaten Bulukumba lebih didominasi dengan keadaan topografi dataran rendah sampai bergelombang. Luas dataran rendah sampai bergelombang dan dataran tinggi hampir berimbang, yaitu jika dataran rendah sampai bergelombang mencapai sekitar 50,28% maka dataran tinggi mencapai 49,72%.

Kabupaten Bulukumba mempunyai suhu rata-rata berkisar antara 23,82 °C – 27,68 °C. Suhu pada kisaran ini sangat cocok untuk pertanian tanaman pangan dan tanaman perkebunan. Berdasarkan analisis Smith-Ferguson (tipe iklim diukur menurut bulan basah dan bulan kering) maka klasifikasi iklim di Kabupaten Bulukumba termasuk iklim lembap atau agak basah.

Kabupaten Bulukumba berada di sektor timur, musim gadu antara Oktober – Maret dan musim rendengan antara April-September. Terdapat 8 buah stasiun penakar hujan yang tersebar di beberapa kecamatan, yakni: stasiun Bettu, stasiun Bontonyeleng, stasiun Kajang, stasiun Batukaropa, stasiun Tanah Kongkong, stasiun Bontobahari, stasiun Bulobulo dan stasiun Herlang. Daerah dengan curah hujan tertinggi terdapat pada wilayah barat laut dan timur sedangkan pada daerah tengah memiliki curah hujan sedang sedangkan pada bagian selatan curah hujannya rendah.

Awal terbentuknya, Kabupaten Bulukumba hanya terdiri atas tujuh kecamatan (Ujungbulu, Gangking, Bulukumpa, Bontobahari, Bontotiro, Kajang, Herlang), tetapi beberapa kecamatan kemudian dimekarkan dan kini

*butta panrita lopi* sudah terdiri atas 10 kecamatan. Ke-10 kecamatan tersebut adalah:

1. Kecamatan Ujungbulu (Ibukota Kabupaten)
2. Kecamatan Gantarang
3. Kecamatan Kindang
4. Kecamatan Rilau Ale
5. Kecamatan Bulukumpa
6. Kecamatan Ujungloe
7. Kecamatan Bontobahari
8. Kecamatan Bontotiro
9. Kecamatan Kajang
10. Kecamatan Herlang

Dari 10 kecamatan tersebut, tujuh di antaranya merupakan daerah pesisir sebagai sentra pengembangan pariwisata dan perikanan yaitu Kecamatan Gantarang, Kecamatan Ujungbulu, Kecamatan Ujung Loe, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang dan Kecamatan Herlang. Tiga kecamatan lainnya tergolong sentra pengembangan pertanian dan perkebunan, yaitu Kecamatan Kindang, Kecamatan Rilau Ale dan Kecamatan Bulukumpa.

## **2. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba**

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba merupakan kantor Pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang tercantum pada pasal 1 UU No. 24 tahun

2013 tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan sektor lain. Ada beberapa fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk,
- 2) Pembinaan umum
- 3) Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- 4) Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga
- 5) Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 6) Pencatatan dan penerbitan Akta-akta catatan g. Pencatatan mutasi penduduk
- 7) Pengelolaan data penduduk
- 8) Penyelenggaraan penyuluhan
- 9) Pelaksanaan pembinaan pengolahan cabang dinas dan unit pelaksanaan teknis.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membangun visi pelayanan administrasi kependudukan dengan isu strategis yang bertumpu pada terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

- a. Visi: Terwujudnya Pelayanan Prima Dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Berbasis Teknologi Informasi

b. Misi: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Berpedoman pada Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima. Penjabaran misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yaitu:

- 1) Kabupaten Bulukumba menciptakan sistem administrasi dan pelayanan dan catatan sipil yang cepat, tepat, akurat, dan transparansi
- 2) Melaksanakan pemberdayaan, pembinaan, dan sosialisasi kepada masyarakat untuk menumbuhkembangkan kemitraan dan peran sertanya dalam melaksanakan pendaftaran penduduk dan capil
- 3) Mempersiapkan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana untuk mendukung terciptanya pelayanan, pengelolaan data informasi, serta pembinaan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- 4) Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan perumusan kebijakan pembangunan daerah yang berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat

Adapun uraian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bulukumba:

- 1) Mengkoordinasikan perumusan rencana strategi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 2) Mengkoordinasikan perumusan kebijakan agar terciptanya sinkronasi dan integritasi kebijakan pemerintah dalam kerja dan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 3) Menyelenggarakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 4) Melaksanakan pengendalian, penempatan dan pembinaan kepegawaian lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 5) Mengendalikan pengelolaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 6) Menyelenggarakan urusan umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 7) Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 8) Mengkonsultasikan dan mengkoordinasikan program dan kegiatan dengan pemerintah pusat dan provinsi dalam rangka terciptanya keselarasan program dan kegiatan antar tingkat pemerintah dalam lingkup kerja dan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 9) Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan
- 10) Memantau dan mengevaluasi serta menilai pelaksanaan tugas bawahan

- 11) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada Bupati melalui sekretaris daerah
- 12) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bulukumba mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 2) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Arah Kebijakan

- a. Tujuan: Terlaksananya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Sasaran: Meningkatnya Pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan
- c. Strategi: 1) Mengupayakan pelayanan adminduk yang prima dan sesuai SOP. 2) Melaksanakan monitoring pelayanan secara berkala. 3) Mencegah penyalahgunaan layanan yang merugikan masyarakat. 4)

Menyediakan saluran informasi bagi masyarakat yang tidak puas dengan kualitas layanan. 5.

- d. Arah Kebijakan: 1) Menerbitkan KTP-el, Kartu keluarga, SKPWNI tepat waktu. 2) Rapat staf paling kurang 2 kali dalam sebulan. 3) Mengurangi jumlah calo yang berkeliaran. 4) Pengadaan papan informasi dan kotak aduan pelayanan. 5) Penjadwalan waktu pelayanan untuk 10 kecamatan.

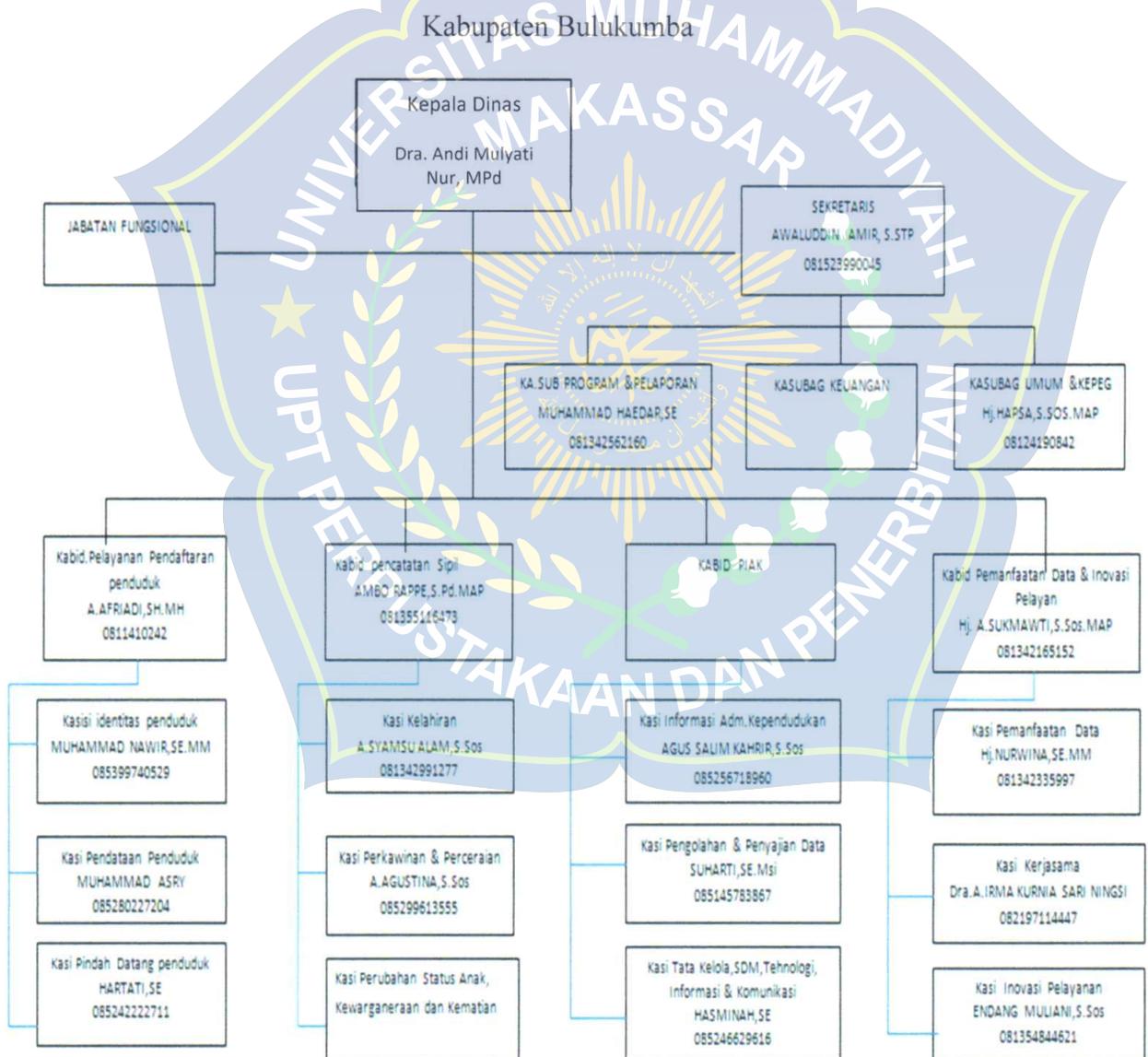
Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Bulukumba No. 10 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja Dinas daerah Kabupaten Bulukumba dan peraturan Bupati Bulukumba No. 19 tahun 2008 tentang tugas pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja. Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kabupaten Bulukmba, maka struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Bulukumba sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat a) Sub bagian perencanaan b) Sub bagian keuangan c) Sub bagian umum dan kepegawaian
- 3) Bidang pelayanan pendaftaran penduduk a) Seksi identitas penduduk b) Seksi pindah datang penduduk c) Seksi pendataan penduduk
- 4) Bidang pencatatan sipil a) Seksi kelahiran b) Seksi perkawinan dan perceraian c) Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian
- 5) Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan a) Seksi sistem informasi admnistrasi kependudukan b) Seksi pengelolaan dan

penyajian data kependudukan c) Seksi tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi

- 6) Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan a) Seksi kerjasama b) Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan c) Seksi inovasi pelayanan.

Gambar 4.1 Struktur Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil



## **B. Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba**

Salah satu fungsi dari penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk mengatur hajat hidup masyarakat yang mencakup seluruh aspek kehidupan termasuk hak-hak hidup masyarakatnya termasuk hak untuk tinggal di sebuah hunian dengan lingkungan yang layak. Pendekatan pembangunan saat ini semakin kompleks sehingga membutuhkan kolaborasi antar sektor dalam mempercepat pembangunan.

Seperti tata kelola administrasi kependudukan di Kabupaten Bulukumba, dinas kependudukan dan catatan sipil senantiasa membangun kerjasama dengan semua pihak dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan. Amanat undang-undang terkait perhatian pemerintah terhadap kelompok disabilitas membuat dinas catatan sipil membentuk program Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas atau yang lebih dikenal dengan adminduk inklusif. Dalam pelaksanaannya pemerintah daerah senantiasa berkolaborasi dengan stakeholder terkait sehingga pelaksanaan pelayanan kependudukan terhadap kelompok disabilitas dapat berjalan efektif. Berdasarkan hasil penelitian penulis dengan menggunakan pendekatan indikator: layanan terintegrasi, monitoring layanan, pemanfaatan kerjasama, pelibatan masyarakat dan pemanfaatan teknologi dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

### **1. Pelayanan Terintegrasi**

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan suatu pihak kepada pelanggan atau konsumen dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen atas jasa yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu, ia merupakan suatu proses.

Hasil indikator layanan terintegrasi merupakan indikator jaminan ketersediaan peningkatan layanan publik yang cepat dan nyaman kepada warga masyarakat. Strategi layanan terintegrasi untuk peningkatan layanan merupakan indikator yang pertama dengan nilai (17%) dalam menciptakan pemerintahan inovatif di Kabupaten Bulukumba. Berdasarkan hasil analisis melalui Nvivo 12 plus menjelaskan bahwa pemerintah telah mendorong jaminan ketersediaan peningkatan layanan publik yang cepat dan nyaman kepada warga masyarakat dalam membangun perubahan dan inovasi tata kelola pemerintahan di Kabupaten Bulukumba. Pemerintah telah memberi jaminan pelayanan kepada masyarakat secara nyaman (tidak berbelit-belit) misalnya pelayanan kesehatan kepada ibu melahirkan, ada dokter dan mobil yang disiapkan untuk menjemput dilengkapi dengan peralatan yang lengkap dan tempatnya nyaman.

Pelaksanaan pelayanan kependudukan yang terintegrasi dengan kelompok disabilitas membuat pemerintah senantiasa berkolaborasi dengan PPID Kabupaten Bulukumba dalam rangka pelaksanaannya. Kelompok

disabilitas mempunyai hak untuk dilindungi dan mendapatkan pelayanan oleh pemerintah sehingga dengan upaya tersebut pemerintah dapat menjamin ketersediaan dokumen administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas.

“Kita mempunyai program yang diberi nama adminduk inklusif dimana sasaran program ini pemberian pelayanan kepada kelompok disabilitas. Untuk itu memerlukan kerjasama dengan PPID sebagai wadah dalam membantu pemerintah agar dapat merealisasikan program dengan baik. Untuk itu kami senantiasa berkolaborasi dengan PPID dalam memberikan pelayanan kepada kelompok disabilitas.” (Wawancara dengan AS 13 Juni 2022).

Wawancara dengan informan dapat dilihat pemberian pelayanan kependudukan yang terintegrasi dengan penyandang disabilitas mengharuskan pemerintah membangun kerjasama dengan kelompok penyandang disabilitas sebagai langkah dalam melengkapi dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas.

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. Dengan keterbatasan atau gangguan fungsi pada fisiknya tersebut masyarakat penyandang disabilitas membutuhkan perlakuan juga layanan khusus yang berkenaan dengan kekhususannya.

Tata kelola pemerintahan dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada kelompok disabilitas mendapatkan respon yang

sangat baik dari persatuan penyandang disabilitas Indonesia Kabupaten Bulukumba. Inisiatif tersebut merupakan sebuah terobosan sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap kelompok disabilitas Bulukumba.

“Perlu memang wadah tersendiri bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan, tidak bisa disamakan dengan masyarakat secara umum. Sehingga adanya program seperti pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas ini sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi kelompok disabilitas. Tentu dalam menyukseskan program tersebut membutuhkan kerjasama dari semua pihak termasuk organisasi kami, mulai dari data, sosialisasi, mekanisme pemberian pelayanan itu merupakan seluruh bentuk kerjasama sebagai sebuah kolaborasi dalam menciptakan pelayanan bagi kaum disabilitas.” (Wawancara dengan SH 15 Juni 2022).

Wawancara dengan informan dapat dilihat PPDI Kabupaten Bulukumba memberikan apresiasi kepada pemerintah Bulukumba terkait pelaksanaan pelayanan bagi kelompok disabilitas. Dengan kondisi tersebut PPDI senantiasa berkolaborasi dengan pemerintah dalam menciptakan program-program yang mengarah kepada pemberian pelayanan bagi kelompok disabilitas.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara sejahtera (*welfare state*).

Program adminduk inklufis pada dasarnya sebagai bentuk pelayanan masyarakat melalui pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas.

Minimnya pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas tentu akan menjadi catatan penting bagi pemerintah daerah.

“Hadirnya pemerintah bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat utamanya dalam pelayanan kependudukan. Masyarakat tentu mempunyai hak agar mendapatkan pelayanan yang sama dari pemerintah, terlebih bagi kaum disabilitas. Bagi kami melalui program seperti ini memberikan semangat tersendiri sehingga kami semangat dalam menjalani kehidupan walau dengan keterbatasan yang ada.” (Wawancara dengan RH Tanggal 18 Juni 2022)

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pelayanan yang terintegrasi langsung dengan masyarakat merupakan salah satu wujud nyata keseriusan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik melalui program seperti adminduk inklufis.

Berdasarkan hasil observasi penulis terkait layanan terintegrasi pada tata kelola kolaboratif program adminduk inklufis merupakan bentuk pemberdayaan masyarakat melalui pemberian pelayanan kependudukan. Adapun kegiatan yang dilakukan melalui pelatihan bersama, sosialisasi dan pelaksanaan. Program ini terintegrasi dengan perlindungan kelompok rentan seperti kaum disabilitas. Dalam penanganan masyarakat disabilitas membutuhkan langkah-langkah tertentu, sehingga keterlibatan PPID Kabupaten Bulukumba dalam proses pelaksanaan pelayanan akan lebih efektif dalam pemberian pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas.

## **2. Pelibatan Warga Masyarakat**

Pelibatan masyarakat menunjukkan bahwa warga masyarakat atau publik dalam tata kelola pemerintahan daerah menunjukkan angka (34%).

Pelibatan warga masyarakat merupakan indikator paling dominan dalam membangun perubahan dan inovasi tata kelola pemerintahan yang inovatif di Kabupaten Bulukumba. Masyarakat sangat merindukan sosok pemimpin yang dapat menyapa mereka, dapat melibatkan mereka dalam pembangunan, hadirnya gazebo di rumah Bupati yang dibuka setiap Selasa dan Kamis sebagai sarana bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan pendapatnya. Kehadiran Bupati Andi Muhktar Ali Yusuf yang sering berbincang dengan pedagang kaki-5, berdialog dengan nelayan, petani, pengayuh becak hingga duduk lesehan bersama warga menikmati kuliner di pesisir pantai kota, merupakan hal yang positif untuk menarik partisipasi masyarakat.

Melibatkan masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan publik sering diperbincangkan diberbagai wilayah, baik didaerah kota maupun pedesaan, karena dapat kita lihat begitu besar pengaruh dari partisipasi tersebut, partisipasi masyarakat ini sangat menentukan keberhasilan suatu perencanaan atau program-program yang ada disekitar mereka, keberhasilan suatu program tanpa adanya partisipasi masyarakat tidak akan berjalan dengan baik, keikut sertaan masyarakat akan sangat dibutuhkan dalam perencanaan atau program, agar program berjalan dengan mestinya.

Program admsnduk inklufis merupakan tanggung jawab dinas kependudukan dan catatan sipil dalam memberikan pemahaman terhadap masyarakat dalam rangka pengurusan administrasi kependudukan. Melalui program admsnduk inklufis salah satu langkah yang ditempuh untuk

memberdayakan masyarakat karena pentingnya dokumen kependudukan dalam kehidupan sehari-hari.

“Program adminduk inklufis memang berfokus untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan terkait pengurusan administrasi kependudukan bagi kelompok disabilitas. Karena kebanyakan kelompok disabilitas tidak memiliki dokumen kependudukan karena kurangnya pemahaman masyarakat. Sehingga melalui program ini acuan utama kita adalah masyarakat dengan berbagai edukasi akan memicu kepekaan bagi masyarakat dalam memahami metode pengurusan administrasi kependudukan bagi keluarga mereka yang disabilitas.” (Wawancara dengan AS 13 Juni 2022).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat program adminduk inklufis yang dilakukan oleh dukcapil Kabupaten Bulukumba merupakan wujud untuk memberdayakan masyarakat terkait pengetahuan terhadap pengurusan administrasi kependudukan bagi kelompok disabilitas.

Perencanaan program memiliki kemampuan dan keterampilan tertentu antara lain pemahaman tentang makna dan hakekat perencanaan, prinsip-prinsip penyusunan program, kemampuan mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan yang di hadapi kelompok sasaran kemampuan untuk memilih dan merumuskan tujuan, kemampuan untuk melihat alat dan metode yang tepat untuk mencapai tujuan, kemampuan dan keterampilan dalam melibatkan masyarakat setempat dalam proses perencanaan.

Salah satu alasan dinas kependudukan dan catatan sipil membentuk program adminduk inklufis adalah agar masyarakat dapat memahami pola pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas. Setiap penyandang disabilitas mempunyai pola pelayanan yang berbeda-beda sehingga membutuhkan kerjasama masyarakat dalam pelaksanaan program.

“Masyarakat merupakan kelompok yang sangat mudah untuk dijangkau dalam rangka memberikan pemahaman terkait pengurusan administrasi kependudukan bagi kelompok disabilitas. Sehingga memang sangat penting untuk melibatkan masyarakat dalam mensosialisasikan program ini, karena saat sekarang semua bentuk pengurusan dan pemberian pelayanan yang lain itu sudah terintegrasi dengan dokumen kependudukan.” (Wawancara dengan SH 15 Juni 2022).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa pentingnya keterlibatan masyarakat dalam terlibat pada pelaksanaan program adminduk inklufis sebagai sarana penyebraluasan informasi agar semua kelompok disabilitas yang ada di lingkungan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kependudukan.

Penyertaan masyarakat sebagai subyek pembangunan adalah suatu upaya mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Ini berarti masyarakat diberi peluang untuk berperan aktif mulai dari identifikasi masalah, prioritas, perencanaan, pelaksanaan sampai evaluasi setiap tahap pembangunan yang diprogramkan. Terlebih apabila desa akan melakukan pendekatan pembangunan dengan semangat lokalisasi.

Program adminduk inklufis yang dilaksanakan di Kabupaten Bulukumba menjadi acuan bagi masyarakat dalam menentukan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan bersama pemerintah berkaitan dengan program pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas. Pemerintah bersama masyarakat dapat merancang program guna memperhatikan kelompok disabilitas yang ada di lingkungan masyarakat.

“Tentu Dukcapil atau pemerintah terkait mempunyai metode tersendiri dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan adminduk inklufis. Terkhusus bagi kaum disabilitas, bagi saya pola

pelayanan kelompok disabilitas berbeda-beda sesuai dengan kategori. Dengan partisipasi masyarakat dalam program adminduk inklufis menjadi penting sebagai pemberi informasi bagi kelompok disabilitas yang disekitar mereka untuk segera mengurus administrasi kependudukan.” (Wawancara dengan SB Tanggal 18 Juni 2022)

Hasil wawancara dengan informan pelayanan terhadap kelompok disabilitas menjadi hal penting untuk di pahami dalam rangka menjalankan program adminduk inklufis. Masyarakat dapat membentuk langkah-langkah melalui sosialisasi bagi kaum Disabilitas pada saat mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait pelibatan warga masyarakat pada tata kelola kolaboratif program adminduk inklufis sebagai sarana penyebarluasan informasi bagi kelompok disabilitas yang berada dilingkungan masyarakat agar mengurus administrasi kependudukan. Pengurusan administrasi kependudukan kemudian menjadi penting selain sebagai sebuah identitas warga Negara juga dapat dipergunakan untuk kebutuhan pelayanan yang lainnya.

### **3. Pemanfaatan Kerjasama**

Indikator pemanfaatan kerjasama merupakan indikator dalam mendorong kerjasama antara masyarakat dengan swasta untuk berkolaborasi. Strategi pemanfaatan kerjasama merupakan indikator yang kedua dengan nilai (21%) dalam menciptakan pemerintahan inovatif di Kabupaten Bulukumba. Berdasarkan hasil analisis melalui Nvivo 12 plus menjelaskan bahwa pemerintah telah mendorong kolaborasi antara masyarakat dengan swasta dalam membangun

perubahan dan inovasi tata kelola pemerintahan di Kabupaten Bulukumba. Hal ini didukung oleh keberhasilan meningkatkan pelayanan terhadap ibu melahirkan yang dulunya tingkat kematian tinggi karena kekurangan darah, akhirnya tidak ada lagi yang meninggal karena kekurangan darah. Dengan kolaborasi tiga pilar (pemerintah, swasta, dan masyarakat) berhasil menciptakan inovasi yang diberi nama Terminal Dara Puskesmas”.

Kerjasama adalah sebuah sikap mau melakukan suatu pekerjaan secara bersama-sama tanpa melihat latar belakang orang yang diajak bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Kerjasama atau belajar bersama adalah proses berkelompok dimana anggota-anggotanya mendukung dan saling mengandalkan untuk mencapai suatu hasil mufakat.

Implementasi program Adminduk inklufis Kabupaten Bulukumba dilaksanakan berdasarkan proses kerjasama yang dibangun dukcapil bersama kelompok peduli Disabilitas dalam menjalankan program-program yang berkaitan dengan pengurusan administrasi kependudukan.

“Sebuah program akan berjalan maksimal jika melalui kerjasama, terkait program adminduk inklufis tentu kita membangun relasi dengan beberapa kelompok seperti pemerintah desa, sektor swasta yang bermukim di desa tersebut, dan utamanya masyarakat disabilitas sebagai sasaran program. Kerjasama lebih banyak pada upaya pemberian sosialisasi dan metode sendiri tentang apa yang menjadi kebutuhan kelompok disabilitas dalam pemberian pelayanan kependudukan.” (Wawancara dengan AS 13 Juni 2022).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan Adminduk inklufis Kabupaten Bulukumba melakukan kerjasama dengan kelompok peduli disabilitas dalam penentuan kegiatan-

kegiatan yang berkaitan pemberian pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas.

Kerjasama perlu diadakan dengan kekuatan yang diperkirakan mungkin akan timbul. Kerjasama tersebut dapat didasarkan atas hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing - masing orang untuk mencapai tujuan. Di samping teori berbasis norma, faktor lain yang terkait dengan proses pembentukan kemitraan regional adalah kebutuhan-kebutuhan daerah.

Semenjak era desentralisasi, daerah berupaya melakukan pembangunan di daerahnya masing-masing serta berusaha untuk meningkatkan kesiapsiagaan bencana. Dalam hal ini salah satu upaya yang dilakukan adalah bekerja sama antara instansi yang memiliki kepentingan dalam proses siaga bencana agar dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam menghadapi bencana.

Keterlibatan kelompok persatuan penyandang disabilitas Indonesia dalam mewujudkan program program Adminduk inklufis Kabupaten Bulukumba merupakan pembagian wewenang, dimana hadirnya pemerintah daerah melalui dinas kependudukan dan catatan sipil yang menjelaskan terkait pelaksanaan dokumen kependudukan dan kelompok penyandang disabilitas melalui manajemen khusus dalam memberikan pelayanan terhadap kelompok disabilitas.

“Pemerintah dalam menjalankan program kepedulian terhadap disabilitas dalam rangka pengurusan administrasi kependudukan tentu banyak bekerjasama dengan kami. Dukcapil melalui pengetahuan pelayanan kependudukan sementara kami pada aspek masyarakat

disabilitas. Melalui kolaborasi keduanya tentu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat utamanya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas jenis tertentu.” (Wawancara dengan SH 15 Juni 2022).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa pelaksanaan kerjasama antara dukcapil dan PPDI Kabupaten Bulukumba merupakan wujud peningkatan pelayanan kependudukan dengan mengedepankan perhatian terhadap kelompok rentan seperti kaum disabilitas.

Program Adminduk inklufis Kabupaten Bulukumba pada dasarnya adalah pemberian identitas kependudukan bagi kelompok disabilitas agar dapat mendapatkan pelayanan seperti masyarakat pada umumnya. Sehingga dalam rangka mewujudkan program adminduk inklufis bermitra dengan organisasi penyandang disabilitas Indonesia.

“Program adminduk inklufis pada dasarnya memberikan hak yang sama kepada masyarakat dalam konteks pelayanan kependudukan, namun dalam kegiatan tersebut ada kelompok masyarakat yang masuk kategori rentan seperti kelompok masyarakat disabilitas. Sehingga kita membangun kerjasama dengan persatuan penyandang disabilitas Indonesia (PPDI) kelompok tersebut diakui oleh Negara dengan menjadi kelompok yang formal sehingga fokus kerjasama kami dalam pelayanan terhadap kelompok disabilitas.” (Wawancara dengan RN Tanggal 18 Juni 2022)

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa program Adminduk inklufis Kabupaten Bulukumba pada dasarnya memberikan pelayanan kepada kelompok disabilitas dalam rangka pelayanan publik. Pelayanan terhadap kelompok Disabilitas merupakan sebuah keharusan terlebih kaum disabilitas merupakan kelompok rentan yang harus mendapatkan perhatian dari pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait pemanfaatan kerjasama pada tata kelola kolaboratif program adminduk inklufis merupakan pelaksanaan program yang melibatkan dukcapil Kabupaten Bulukumba dan lembaga persatuan penyandang disabilitas Indonesia yang senantiasa berkoordinasi dalam proses pelaksanaan program adminduk inklufis. Kerjasama yang dibangun mulai dari metode atau proses pelayanan kependudukan sesuai dengan jenis kebutuhan dimana dalam pelaksanaannya mengharuskan Dukcapil untuk melakukan pelayanan jemput bola atau mendatangi kelompok disabilitas di rumahnya.

#### **4. Pemanfaatan Teknologi**

Indikator pemanfaatan teknologi informasi merupakan indikator dalam mendorong tingkat efisiensi dan efektifitas melalui pemanfaatan teknologi digital. Strategi pemanfaatan pemanfaatan teknologi informasi merupakan indikator yang ke empat dengan nilai (14%) dalam menciptakan pemerintahan inovatif di Kabupaten Bulukumba. Pemanfaatan teknologi di Kabupaten Bulukumba, misalnya pada pelayanan kesehatan cukup menekan nomor 113 demikian pula dengan pemadam kebakaran, petugas akan datang dalam waktu yang tidak lama. artinya bisa menghemat waktu, tenaga, dan anggaran.

Kemunculan Teknologi Informasi (TI) dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan untuk dilaksanakan secara cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Teknologi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Tidak hanya

membantu bekerja dan melakukan tugas-tugas yang berkecimpung dalam dunia komputer saja, tetapi telah berkembang dalam bidang lainnya, seperti siaga bencana, sains, perbankan, perpustakaan, teknik dan lain sebagainya.

Melalui program Adminduk inklufis Kabupaten Bulukumba pemerintah meningkatkan bentuk pelayanan kependudukan dengan menggunakan teknologi yang memudahkan dukcapil dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

“Terkait penggunaan teknologi pada umumnya sama dengan daerah-daerah yang lain seperti penggunaan komputer, perangkat jaringan internet dan foto flash termasuk menyediakan layanan secara online untuk menerima laporan dari masyarakat untuk pelayanan yang berkebutuhan khusus. Bagi kaum disabilitas tentu dengan alat-alat yang dapat menunjang mereka melakukan komunikasi atau mobilisasi seperti tuna rungu dengan bantuan alat pendengaran sehingga memudahkan komunikasi terhadap mereka. Segala keperluan bagi penyandang disabilitas kita sudah komunikasikan kepada pihak terkait yang menangani itu untuk senantiasa diperhatikan termasuk kelengkapan data base masyarakat Disabilitas itu sendiri.”  
(Wawancara dengan AS 13 Juni 2022).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan kependudukan memudahkan dukcapil untuk melakukan pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas. Untuk kelompok disabilitas sendiri pemerintah daerah mengupayakan tersedianya alat yang memopang kelompok masyarakat dengan jenis disabilitas tertentu dalam kegiatan pelayanan kependudukan.

Pada dasarnya teknologi ditujukan untuk memudahkan kehidupan manusia. Teknologi banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena efektivitasnya yang mampu mempercepat kinerja. Kecepatan kinerja pada akhirnya akan mempermudah pertukaran informasi dan penyebaran

pengetahuan menjadi lebih cepat. Termasuk dalam rangka membangun desa siaga bencana.

Penggunaan teknologi melalui program adminduk inklufis di Kabupaten Bulukumba akan memberikan kemudahan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kependudukan, terlebih kegiatan pelayanan yang dilakukan pemerintah sekarang semua menggunakan pendekatan teknologi.

“Saya fikir sekarang di era teknologi seperti saat ini kebutuhan pelayanan semua menggunakan pendekatan komputerisasi termasuk penyediaan data base terkait jumlah dan jenis disabilitas. Hanya saja untuk masyarakat berkebutuhan khusus seperti kelompok disabilitas membutuhkan perangkat teknologi tambahan yang memudahkan pemerintah dalam melakukan pelayanan” (Wawancara dengan SH 15 Juni 2022).

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa pemanfaatan teknologi dapat memudahkan dukcapil Kabupaten Bulukumba dalam melakukan kegiatan pelayanan terhadap kelompok disabilitas sehingga pentingnya kolaborasi pemerintah dengan PPDI termasuk penyediaan kebutuhan pelayanan bagi kelompok disabilitas.

Penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak dan kewajiban yang sama dengan masyarakat non disabilitas. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia, sudah sepantasnya penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan khusus, yang dimaksudkan sebagai upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai tindakan diskriminasi dan terutama perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia. Perlakuan

khusus bagi penyandang disabilitas termasuk pemerintah daerah perlu menyediakan teknologi dalam mendukung program kesiapsiagaan bencana.

Pentingnya pemenuhan kebutuhan bagi kaum disabilitas dalam memperoleh pengetahuan terkait program pemerintah Kabupaten Bulukumba dalam menjalankan program adminduk inklufis mendorong organisai persatuan penyandang disabilitas Indonesia Kabupaten Bone memagsifkan sosialisasi agar masyarakat memperoleh pengetahuan dalam penanganan disabilitas berdsarkan jenis kelompok Disabilitas.

“Saya fikir penggunaan teknologi dan informasi adalah hal yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat kaum disabilitas utamanya dalam rangka pelayanan kependudukan. Melalui sosialisasi dan kegiatan-kegiatan yang mengedukasi masyarakat tentu kita memperkenalkan alat-alat tertentu sesuai jenis kebutuhan kaum disabilitas itu sendiri, kita sampaikan kepada keluarga terdekat dan kepada masyarakat agar sekiranya memperhatikan kebutuhan semacam itu. (Wawancara dengan RH Tanggal 18 Juni 2022)

Hasil wawancara dengan informan program adminduk inklufis peduli Disabilitas menjadi kegiatan yang bertujuan memberikan pelayanan terhadap kelompok Disabilitas dalam kegiatan pelayanan kependudukan. Landasan tersebut yang kemudian mendorong ketua PPDII Kabupaten Bone mensosialisasikan teknologi yang dapat membantu kelompok disabilitas dalam kegiatan pelayanan kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan terkait penggunaan teknologi pada tata kelola kolaboratif program adminduk inklufis merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan Dukcapil Kabupaten Bulukumba dalam memberikan pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas. Penggunaan teknologi tersebut berdasarkan informasi atas dasar

kerjasama pemerintah dengan lembaga persatuan penyandang disabilitas Indonesia. Selain perangkat komputer dan jaringan internet penggunaan alat-alat untuk pelayanan bagi kaum disabilitas sangat penting sesuai dengan kriteria dan jenis disabilitas yang dialami dalam kegiatan pelayanan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Percepatan dan peningkatan tata Kelola pemerintahan yang maksimal di Kabupaten Bulukumba dapat dilaksanakan secara dinamis karena mendapat dukungan yang tinggi dari masyarakat. Dukungan yang tinggi diperoleh dari masyarakat karena pemerintah mampu membangun kepercayaan atau *trust* melalui kerja nyata dan memberi pelayanan baik yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Tata Kelola Kolaboratif Dalam Pelaksanaan Program Adminduk Inklusif Di Kabupaten Bulukumba diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan terintegrasi, program adminduk inklusif di Kabupaten Bulukumba merupakan kegiatan pelayanan kependudukan yang berfokus kepada kelompok disabilitas, dimana seluruh tahapan dan proses pelayanan terintegrasi dengan kebutuhan masyarakat berkebutuha khusus.
2. Pelibatan warga masyarakat, setiap program pemerintah Kabupaten Bulukumba senantiasa melibatkan kelompok masyarakat. Pada program adminduk inklusif masyarakat diharapkan membantu pemerintah dalam mensosialisasikan kegiatan pelayanan bagi penduduk disabilitas yang berada dilingkungan masyarakat.

3. Pemanfaatan kerjasama, pelaksanaan kolaborasi yang dilakukan pemerintah menuntut Dukcapil Kabupaten Bulukumba berkejasama dengan PPDI Bulukumba, untuk menyediakan segala kebutuhan kelompok disabilitas dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan bagi kelompok disabilitas.
4. Penggunaan teknologi, ketersediaan kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang terlaksananya kegiatan pelayanan bagi kelompok disabilitas di Kabupaten Bulukumba sesuai dengan kriteria serta kebutuhan kelompok disabilitas.

#### **B. Saran**

Adapun saran dan rekomendasi penulis dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, agar tetap memaksimalkan pelayanan kepada penyandang disabilitas dengan adanya fasilitas kantor, termasuk menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam melayani penyandang disabilitas.
2. Kepada ketua umum Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia wilayah Bulukumba, agar tetap mengawal dalam pendataan penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba dengan tetap mempertahankan kerjasama yang telah dibangun dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba serta