

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyandang disabilitas termasuk bagian dari keberagaman masyarakat dan merujuk kepada individu yang memiliki keterbatasan fisik, mental, sensorik atau intelektual yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari. Penyandang disabilitas di Indonesia sering kali menghadapi tantangan dan hambatan terhadap layanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, transportasi serta partisipasi dalam kehidupan sosial dan budaya. Penyandang disabilitas termasuk kedalam kelompok yang paling rentan. Kelompok rentan merupakan kelompok yang sering mendapatkan diskriminasi dan hak-haknya tidak terpenuhi. Hal ini bukan tanpa alasan, karena penyandang disabilitas sering dianggap sebagai orang cacat yang menerima diskriminasi dan banyak dari haknya yang belum terpenuhi. (Frichy, 2020).

Wakil Ketua MPR, Lestari Moerdijat menjelaskan bahwa terdapat tiga isu utama penyandang disabilitas yang perlu diperhatikan oleh pemerintah, yakni pendataan, masalah stigma dan diskriminasi, serta permasalahan pendidikan dan pekerjaan (Intan, 2020). Stigma dan diskriminasi terjadi ketika penyandang disabilitas dipandang negatif karena kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai disabilitas. Penyandang disabilitas dianggap memiliki keterbatasan dalam beraktivitas dan dianggap kurang sempurna dari segi fisik dan mental, sehingga berdampak terhadap kehidupan mengenai ketidaksetaraan dan kesenjangan sosial. Di sisi lain proses pendataan bagi penyandang disabilitas juga dinilai kurang berjalan dengan baik. Banyak dari populasi penyandang disabilitas yang belum terdata secara keseluruhan. Hal ini tentunya juga berpengaruh pada akses kesehatan, pendidikan, pekerjaan dan pelayanan publik lainnya karena jika persoalan pendataan saja mereka tidak tercatat dan tidak mendapatkan dokumen identitas, maka terdapat hak-hak yang tidak terpenuhi, serta pemberian akses dan layanan dari negara yang tidak tersalurkan secara merata kepada seluruh penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas mengalami hambatan dan kesulitan untuk mendapatkan hak-hak mereka, seperti hak pendidikan yang layak, kesempatan kerja yang sama dengan individu lain, akses pelayanan kesehatan dan akses pelayanan lainnya. Banyak hak-hak penyandang disabilitas yang belum dipenuhi oleh negara, salah satunya adalah hak pelayanan publik dalam menerima segala proses pendaftaran kependudukan, dokumen identitas dan pencatatan peristiwa kependudukan. Komisioner Komnas Disabilitas Bidang Advokasi, Kikin Tarigan menyampaikan bahwa terdapat hak yang sudah terpenuhi, namun hanya pada kantor Kementerian Sosial Republik Indonesia (Kemensos) saja, sedangkan lintas kementerian lain masih menjadi PR. Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), ada 600 ribu penyandang disabilitas di Indonesia dan dari ratusan ribu jiwa yang terdata masih banyak yang belum tercatat oleh negara. (Shabrina, 2022). Sesuai dengan Pasal 57 Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang pelaporan penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri terhadap peristiwa penting menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh Intansi Pelaksanaan atau meminta bantuan orang lain (Pemerintah RI, 2006).

Penyandang disabilitas memiliki posisi, kewajiban dan hak yang sama dengan masyarakat lainnya. Sudah menjadi tanggung jawab negara dan pemerintah daerah untuk memberikan perlakuan yang adil dan memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas sebagai upaya perlindungan, penghormatan dan pemenuhan hak. Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) berperan aktif dalam hal pendataan kependudukan, termasuk penyandang disabilitas. Dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas, Dukcapil bertanggung jawab memberikan pelayanan secara adil dan inklusif terkait pencatatan, pengelolaan dan pemeliharaan data kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk, pembuatan dokumen identitas, dan pencatatan peristiwa kependudukan meliputi kelahiran, perkawinan dan kematian. Terdapat kebijakan dan regulasi untuk melindungi hak-hak penyandang disabilitas yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia. Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 mengenai hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas menjelaskan bahwa penyandang disabilitas memperoleh akomodasi yang layak

dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi dan pendampingan, penerjemahan serta penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik. Tidak hanya itu saja, dalam Pasal 22 Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 juga menjelaskan mengenai hak pendataan, di mana penyandang disabilitas akan didata sebagai penduduk disabilitas dalam kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, mendapatkan dokumen kependudukan dan mendapatkan kartu identitas sebagai penyandang disabilitas. Peraturan tersebut dijadikan pedoman bagi masyarakat dan pemerintah untuk memenuhi hak-hak dan memberikan pelayanan publik dalam meningkatkan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas (Pemerintah RI, 2016).

Supaya partisipasi masyarakat penyandang disabilitas dalam administrasi kependudukan dapat meningkat, maka diperlukan metode komunikasi yang efektif dan inovatif. Komunikasi yang digunakan tidak hanya sebagai sarana untuk menyampaikan pesan dan informasi mengenai suatu kebijakan saja, tetapi juga sebagai sarana untuk menjalankan kegiatan secara teratur sehingga kerja sama dengan masyarakat dapat terlaksana. Komunikasi persuasif menjadi metode komunikasi yang tepat digunakan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat penyandang disabilitas. Menurut Joseph A. DeVito, persuasi sebagai usaha untuk mengubah atau memperkuat sikap atau kepercayaan audiens, atau untuk mengajak mereka bertindak sesuai dengan cara tertentu. Persuasi juga dapat dipahami sebagai upaya untuk mengubah sikap menggunakan pesan dan fokus pada karakteristik komunikator dan pendengar (Zain, 2017).

Adanya keterbatasan fisik, mental, sensorik atau intelektual menjadikan penyandang disabilitas memerlukan penanganan lebih untuk mendapatkan hak-hak dalam pendataan. Dirjen Dukcapil Prof. Dr. Zudan Arif Fakrulloh, S.H., M.H menyampaikan bahwa pendaftaran penduduk berbasis sistem pelaporan diri, namun penduduk penyandang disabilitas masih banyak yang belum melaporkan karena disabilitas mengalami kesulitan untuk mendaftarkan diri secara langsung (Annisa & Qonita, 2020). Oleh karena itu, berbagai upaya atau inovasi dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memadai dan mendukung terlaksananya

administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Hal ini seperti yang dilakukan Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman yaitu melalui pelayanan Jelita Jiwa.

Jelita Jiwa merupakan salah satu program inovatif sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman. Sebagai informasi, Kabupaten Sleman menjadi salah satu total penyandang disabilitas terbanyak tahun 2022 yaitu 7.929 jiwa (dinsos.jogjaprovo.go.id). Untuk mendukung hak keterlibatan dan kesetaraan masyarakat serta didukung dengan sarana dan prasarana dalam proses administrasi kependudukan, Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman menjalankan program inovatif Jelita Jiwa sebagai bentuk kepedulian terhadap isu sosial dan kemanusiaan, khususnya pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas yang belum atau tidak melakukan perekaman dokumen kependudukan. Jelita Jiwa memberikan kemudahan pelayanan dan akses bagi penyandang disabilitas yang dilakukan oleh petugas Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dengan cara jemput bola mendatangi langsung lokasi, baik kecamatan, kapanewon/kalurahan, institusi lain hingga rumah penyandang disabilitas. Dalam menjalankan pelayanan, petugas membantu mengurus kepemilikan dokumen kependudukan dan menyajikan data kependudukan yang lengkap seperti perekaman Kartu Identitas Anak (KIA), e-KTP, KK dan dokumen lainnya.

Tabel 1. 1 Data Penyandang Disabilitas



Sumber : Data Kabupaten Sleman, 2022

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sleman sebagai lembaga yang berperan penting dalam mengurus administrasi dan pencatatan sipil untuk memberikan pelayanan adil dan inklusif kepada masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Sleman merupakan salah satu kabupaten/kota yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah persebaran penduduk terbanyak yaitu 1.282.804 jiwa pada data Tahun 2022 dan terdiri dari 17 Kecamatan serta 86 Kapanewon/ Kalurahan (yogyakarta.bps.go.id) . Tahun 2018 – 2022 Kabupaten Sleman memiliki jumlah penyandang disabilitas sekitar 6500-7900 jiwa (data.slemankab.go.id). Tingginya jumlah penyandang disabilitas di Sleman, membuat Dinas Dukcapil menjalankan program Jelita Jiwa. Program ini mendapatkan apresiasi dari pemerintah. Salah satu penghargaan yang diterima yaitu dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI DIY) pada Tahun 2022 dengan jenis penghargaan yaitu Predikat Zona Hijau Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Indonesia dengan Nilai 93,21 yang di dalamnya termasuk pelayanan Jelita Jiwa. Dengan demikian, Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman telah menjadi salah satu instansi yang mencapai nilai tertentu dalam kepatuhan pelayanan publik. Akan tetapi, pelayanan Jelita Jiwa masih terdapat kendala yaitu penyandang disabilitas cenderung sulit didekati karena rasa takut dan ada juga yang suka menyerang, serta kurang optimalnya inventarisasi permohonan Jelita Jiwa dari masyarakat ke Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman yang didasari karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas (hasil observasi pra penelitian).

Permasalahan tersebut menjadi hambatan karena banyaknya penyandang disabilitas di Kabupaten Sleman yang belum memperoleh hak administrasi kependudukan yang sama. Padahal dalam memberikan pelayanan harus secara adil dan merata sehingga akses pendidikan, akses kesehatan, akses pekerjaan dan akses lainnya dapat diterima oleh penyandang disabilitas. Hal ini harus sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Pasal 2 No. 19 Tahun 2018 yang mengatur tentang peningkatan kualitas layanan administrasi

kependudukan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, dan peningkatan kualitas layanan administrasi tersebut dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan jemput bola (Menteri Dalam Negeri, 2018).

Meskipun Jelita Jiwa masih terdapat kendala seperti penyandang disabilitas cenderung sulit didekati dan kurang optimalnya inventarisasi permohonan pelayanan Jelita Jiwa, menjadikan isu disabilitas perlu diperhatikan sehingga perlunya strategi komunikasi persuasif dalam memberikan pelayanan agar terlaksananya program inovatif. Hal ini diperlukan supaya Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dapat memenuhi hak-hak penyandang disabilitas terkait administrasi kependudukan, sehingga datanya dapat digunakan untuk semua keperluan, seperti pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan hukum serta pencegahan tindak kriminal.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini mengkaji mengenai strategi komunikasi persuasif Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dalam meningkatkan administrasi kependudukan masyarakat penyandang disabilitas melalui program inovatif Jelita Jiwa. Penelitian ini penting untuk dilakukan sebagai bentuk dari kepedulian atau keberpihakan pemerintah atau masyarakat kepada penyandang disabilitas supaya hak-hak terkait segala akses dari pemerintah dapat terlaksana secara merata. Dengan demikian, fokus penelitian ini adalah strategi komunikasi persuasif Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman melalui program inovatif Jelita Jiwa dalam meningkatkan administrasi kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas di Kabupaten Sleman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi inti pokok pembahasan penelitian adalah bagaimana strategi komunikasi persuasif Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman melalui program inovatif Jelita Jiwa dalam meningkatkan administrasi kependudukan masyarakat penyandang disabilitas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi komunikasi persuasif Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman melalui program inovatif Jelita Jiwa dalam meningkatkan administrasi kependudukan masyarakat penyandang disabilitas.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini terdapat dua manfaat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis, adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan terkait strategi komunikasi persuasif Dinas Dukcapil dalam meningkatkan administrasi kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas.
- 2) Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dengan topik pembahasan terkait strategi komunikasi persuasif dalam meningkatkan administrasi kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas.

2. Manfaat Praktis

- 1) Dapat membantu Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dalam pengembangan kualitas layanan administrasi kependudukan menggunakan strategi komunikasi persuasif yang lebih efektif untuk meningkatkan partisipasi penyandang disabilitas.
- 2) Memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pentingnya administrasi kependudukan terhadap partisipasi penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini, terdapat sistematika pembahasan yang dibagi menjadi 5 bab diantaranya sebagai berikut :

1. **BAB I** : Pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.
2. **BAB II** : Tinjauan pustaka, dimana bab ini berisi penjelasan mengenai landasan konseptual dan teoritis, penelitian terdahulu, serta kerangka konsep.
3. **BAB III** : Metode penelitian yang berisi penjabaran dari beberapa poin yaitu paradigma penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, sumber data, subjek penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta uji keabsahan data.
4. **BAB IV** : Berisi penjelasan deskripsi mengenai profil informan, hasil temuan data dan pembahasan yang berkaitan dengan strategi komunikasi persuasif Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman melalui program inovatif Jelita Jiwa dalam meningkatkan administrasi kependudukan masyarakat penyandang disabilitas.
5. **BAB V** : Bab ini berisi penutup meliputi hasil kesimpulan dan saran.