



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No.3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

IDENTIFIKASI BEBAN ADMINISTRATIF
(ADMINISTRATIVE BURDEN) DALAM PELAYANAN
PUBLIK BIROKRASI DENGAN KEPERCAYAAN
YANG RENDAH (LOW TRUST BUREAUCRACY)
DI KOTA BANDUNG

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Maria Felixa Abigail Carissa

6071801019

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A
SK BAN-PT No.3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

IDENTIFIKASI BEBAN ADMINISTRATIF
(ADMINISTRATIVE BURDEN) DALAM PELAYANAN
PUBLIK BIROKRASI DENGAN KEPERCAYAAN
YANG RENDAH (LOW TRUST BUREAUCRACY)
DI KOTA BANDUNG

Skripsi

Oleh

Maria Felixa Abigail Carissa

6071801019

Pembimbing

Tutik Rachmawati, Ph.D

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan
Administrasi Publik Program Studi Administrasi
Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

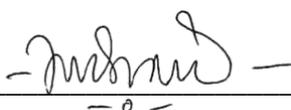
Nama : Maria Felixa Abigail Carissa
Nomor Pokok : 6071801019
Judul : Identifikasi Beban Administratif (*Administrative Burden*) Dalam Pelayanan Publik Birokrasi Dengan Kepercayaan Yang Rendah (*Low Trust Bureaucracy*) di Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 27 Juni 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

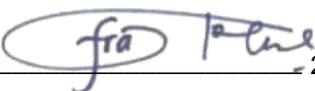
Ketua sidang merangkap anggota

Indraswari, M.A., Ph.D.

:  29 Juli 2022

Sekretaris

Tutik Rachmawati, Ph.D

:  29 Juli 2022

Anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. :
2022

:  29 Juli

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Felixa Abigail Carissa

Nomor Pokok : 6071801019

Judul : Identifikasi Beban Administratif (Administrative Burden) Dalam Pelayanan Publik Birokrasi Dengan Kepercayaan Yang Rendah (Low Trust Bureaucracy) Di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 29 Juli 2022



Maria Felixa Abigail Carissa

ABSTRAK

Nama : Maria Felixa Abigail Carissa

NPM : 6071801019

Judul : Identifikasi Beban Administratif (*Administrative Burden*) Dalam Pelayanan Publik Birokrasi Dengan Kepercayaan Yang Rendah (*Low Trust Bureaucracy*) Di Kota Bandung

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Beban Administratif (*Administrative Burden*) penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik. Bentuk-bentuk Beban Administratif (*Administrative Burden*) dianalisis dengan melihat karakter dari birokrasi dengan kepercayaan publik yang rendah (*Low Trust Bureaucracy*) yang dirasakan dan dialami oleh penyandang disabilitas pada saat sedang mengakses pelayanan publik.

Metode kualitatif deskriptif menjadi pilihan peneliti di dalam penelitian ini. Penggunaan metode penelitian ini untuk memperoleh jawaban dari hasil analisis mengenai Bentuk-bentuk Beban Administratif (*Administrative Burden*) yang dialami dan dirasakan oleh penyandang disabilitas. Metode pengumpulan data penelitian ini adalah dengan wawancara kepada tujuh responden disabilitas yang pernah mengakses pelayanan publik. Penelitian ini menganalisis temuan yang tercantum pada Bab IV dengan cara deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban secara jelas dan rinci mengenai objek penelitian. Pemeriksaan validitas data pada penelitian ini dengan teknik triangulasi sumber data.

Hasil temuan pada penelitian ini adalah bahwa peneliti menemukan satu bentuk beban administratif dan beban administratif baru yaitu *Compliance costs*/Beban kepatuhan yang muncul pada karakter Ketidakjelasan Prosedur Pelayanan (*Opacity*), *Learning costs*/Beban pembelajaran dan *Compliance costs*/Beban kepatuhan pada Karakter Kelambanan Layanan (*Inaction*) dan ketidakmunculan *Learning costs*/Beban pembelajaran pada karakter Penundaan pelayanan (*Delays*) dan Ketidakwajaran Pelayanan (*Unreasonableness*)

Kata Kunci: Penyandang Disabilitas, Pengaksesan pelayanan publik, Beban Administratif (*Administrative Burden*)

ABSTRACT

Nama : Maria Felixa Abigail Carissa

NPM : 6071801019

Judul : Identifikasi Beban Administratif (*Administrative Burden*) Dalam Pelayanan Publik Birokrasi Dengan Kepercayaan Yang Rendah (*Low Trust Bureaucracy*) Di Kota Bandung

The purpose of this study is to identify the administrative burden of disabled people experiences while attempting to acquire government services. The character of Low Trust Bureaucracy that is felt and experienced by persons with disabilities when accessing public services is examined as a form of administrative burden.

In this study, the descriptive qualitative method was used by the researchers. The purpose of using this research methodology is to get answers from the analysis results about the different types of administrative burdens that people with disabilities face. The data for this study was collected by interviewing seven people with impairments who had used government services. This study uses a descriptive approach to analyze the findings mentioned in Chapter IV in order to acquire clear and detailed responses about the research topic. Using the triangulation approach of data sources, we checked the validity of the data in this study.

The findings in this study are that researchers found a new form of administrative and administrative burden, namely compliance costs/compliance burdens that appear on the character of Service Procedure Unclear (Opacity), learning costs/learning burdens and compliance costs/compliance costs on the character of service inaction (Inaction) and non-appearance of learning costs/learning burden on the character of service delays (delays) and service irregularities (unreasonable)

Key Word: *Persons with Disabilities, Access to Public Services, Administrative Burden*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat, berkat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang berjudul **“Identifikasi Beban Administratif (*Administrative Burden*) Dalam Pelayanan Publik Birokrasi Dengan Kepercayaan Yang Rendah (*Low Trust Bureaucracy*) Di Kota Bandung”**. Karya tulis ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan dalam karya ilmiah ini dan penulis merasa bahwa karya tulis ilmiah yang dibuat ini masih belum sempurna. Walaupun demikian, penulis telah mendedikasikan waktu dan tenaga selama 8 bulan ini dalam penulisan dan penyelesaian karya tulis ilmiah yang berjudul **“Identifikasi Beban Administratif (*Administrative Burden*) Dalam Pelayanan Publik Birokrasi Dengan Kepercayaan Yang Rendah (*Low Trust Bureaucracy*) Di Kota Bandung”**.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pembaca yang telah tertarik dan meluangkan waktunya untuk membaca karya tulis ilmiah ini. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang tertarik dan memiliki kepentingan terhadap fokus penelitian ini. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk karya tulis ilmiah ini agar materi di dalamnya menjadi lebih sempurna.

Penulis sadar bahwa dalam membuat karya tulis ilmiah ini tidak dapat selesai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, melalui kata pengantar ini, penulis sangat berterima kasih dan bersyukur kepada:

1. Tuhan Yesus karena berkat-Nya membuat penulis selalu berusaha dan selalu memberikan jalan-Nya yang terbaik saat penulis sedang kesusahan.
2. Kedua orang tua penulis, yang tidak pernah berhenti berjuang untuk kebahagiaan penulis, yang selalu mendoakan penulis, dan selalu memberikan segenap cinta dan kasihnya kepada penulis karena tanpa doa serta dukungannya, penulis tidak akan bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terutama mama, terima kasih banyak ya Ma.

3. Ibu Tutik Rachmawati selaku dosen pembimbing yang dengan rendah hati menerima penulis menjadi mahasiswi bimbingannya. Terima kasih karena telah membimbing penulis selama kurang lebih satu tahun ini. Banyak pembelajaran yang bisa diambil dari cara Ibu saat membimbing penulis selama rancangan penelitian hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih juga karena telah mengubah penulis menjadi seseorang yang bisa lebih berpikir kritis dan memberikan saya semangat untuk menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran Dosen Administrasi Publik UNPAR yang sudah banyak memberikan pembelajaran moral maupun materil kepada penulis selama berada di Program Studi Ilmu Administratif Publik.
5. Bonaventura Galih. Terima kasih karena selalu mendukung penulis disetiap hal yang penulis lakukan. Terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis dalam keadaan apapun, terima kasih karena telah menjadi orang terbaik yang menerima penulis apa adanya, memotivasi penulis untuk selalu menjadi pribadi yang lebih baik, dan menemani serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih Galih.
6. Asyfaa Defya, terima kasih telah menjadi teman yang baik semenjak semester 4. Terima kasih telah mendukung penulis untuk selalu semangat dan selalu membawa suasana ceria disetiap kita bertemu sehingga penulis dapat melupakan masalah yang penulis hadapi. Terima kasih Cipa.
7. Eugenia Marryrose dan Agnes Henriette, terima kasih atas dukungannya selama penulis berkuliah. Terima kasih juga telah menjadi teman yang baik dan satu frekuensi, sehingga membuat masa-masa kuliah di kampus menjadi berkesan. Terima kasih Marry Agnes.
8. Shindi Ekananda Putri, terima kasih. Walaupun sekarang kita jarang bertemu karena kesibukan masing-masing, tetapi dukungan yang selalu Putri berikan kepada penulis selalu menjadi motivasi bagi penulis.
9. Ketujuh responden disabilitas, terima kasih telah menyambut dengan baik niat penulis. Terima kasih juga atas bantuannya karena telah bersedia

membantu menyempurnakan penulisan skripsi ini dengan cara menjadi responden dalam penelitian ini.

10. Kepada semua pihak yang penulis cantumkan namanya, penulis mengucapkan terima kasih yang banyak. Penulis tidak bisa membalas kebaikan semua pihak satu-satu, tetapi penulis mendoakan semoga semua pihak yang ada di dalam tulisan ini selalu dilimpahi berkat, rejeki, kesehatan, dan kebahagiaan di dalam hidupnya.
11. Diri sendiri, terima kasih karena tidak pernah menyerah dalam segala hal yang terjadi. Walaupun banyak masalah yang datang, tetapi tidak pernah berhenti menyerah untuk maju. Terima kasih juga untuk diri sendiri selalu berusaha yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini.

Bandung, 15 Juli 2022

Maria Felixa Abigail Carissa

2.4.	KEPERCAYAAN BIROKRASI DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK YANG RENDAH (LOW TRUST BUREAUCRACY).....	52
2.4.1.	KONSEP KEPERCAYAAN BIROKRASI DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK YANG RENDAH (LOW TRUST BUREAUCRACY)	52
2.4.2.	DEFINISI KEPERCAYAAN BIROKRASI DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK YANG RENDAH (LOW TRUST BUREAUCRACY)	53
2.4.3.	KARAKTER KEPERCAYAAN BIROKRASI DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK YANG RENDAH (LOW TRUST BUREAUCRACY)	53
2.5.	PENYANDANG DISABILITAS DAN JENIS-JENIS DISABILITAS	55
BAB III.....		59
METODE PENELITIAN.....		59
3.1.	TIPE PENELITIAN	60
3.2.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	61
3.3.	ANALISIS DATA.....	63
3.4.	VALIDITAS DATA.....	66
3.5.	TABEL PEDOMAN PENGUMPULAN DATA LAPANGAN.....	68
BAB IV		79
TEMUAN.....		79
4.1.	DESKRIPSI PARTISIPAN	79
4.2.	KEPERCAYAAN BIROKRASI DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK YANG RENDAH (LOW TRUST BUREAUCRACY).....	81
4.2.1.	KETIDAKJELASAN PROSEDUR PELAYANAN (OPACITY)....	82
4.2.2.	PENJATAHAN LAYANAN (RATIONING)	87
4.2.3.	KELAMBANAN LAYANAN (INACTION).....	90
4.2.4.	PENUNDAAN PELAYANAN (DELAYS).....	93

4.2.5. KETIDAKWAJARAN PELAYANAN (UNREASONABLENESS)	
96	
4.3. BEBAN ADMINISTRATIF (ADMINISTRATIVE BURDEN).....	100
4.3.1. KETIDAKJELASAN PROSEDUR PELAYANAN (OPACITY)..	101
4.3.2. PENJATAHAN LAYANAN (RATIONING)	102
4.3.3. KELAMBANAN LAYANAN (INACTION).....	102
4.3.4. PENUNDAAN PELAYANAN (DELAYS)	103
4.3.5. KETIDAKWAJARAN PELAYANAN (UNREASONABLENESS)	
104	
BAB V.....	106
ANALISIS DATA	106
5.1. BEBAN ADMINISTRATIF (ADMINISTRATIVE BURDEN) PADA	
KARAKTER KETIDAKJELASAN PROSEDUR PELAYANAN (OPACITY)	
107	
5.2. BEBAN ADMINISTRATIF (ADMINISTRATIVE BURDEN) PADA	
KARAKTER PENJATAHAN PELAYANAN (RATIONING)	110
5.3. BEBAN ADMINISTRATIF (ADMINISTRATIVE BURDEN) PADA	
KARAKTER KELAMBANAN PELAYANAN (INACTION).....	113
5.4. BEBAN ADMINISTRATIF (ADMINISTRATIVE BURDEN) PADA	
KARAKTER PENUNDAAN PELAYANAN (DELAYS)	116
5.5. BEBAN ADMINISTRATIF (ADMINISTRATIVE BURDEN) PADA	
KARAKTER KETIDAKWAJARAN (UNREASONABLENESS).....	119
BAB VI	126
KESIMPULAN DAN SARAN	126
6.1. KESIMPULAN	126
6.2. SARAN.....	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	134

PANDUAN WAWANCARA	134
LAMPIRAN 2	136
DOKUMENTASI PENELITIAN.....	136

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Penyandang Disabilitas di Indonesia di Kota Bandung	22
Table 1.2 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Ketersediaan Aksesibilitas Wisata Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Bandung Dan Sekitarnya”	24
Table 1.3 Pengukuran Administrative Burden pada berita “Kapan Penyandang Disabilitas Bisa Mudah Mengakses Pelayanan Administrasi Pemkot Bandung?”	25
Table 1.4 Penyandang Disabilitas dan Hambatan yang dialami pada jurnal “Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik”	26
Table 1.5 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik”	28
Table 1.6 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di Kota Serang)”	29
Table 1.7 Penyandang Disabilitas dan Hambatan yang dialami pada jurnal “Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel.....	30
Table 1.8 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel”	32
Table 1.9 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Tak Punya KTP-El, Disabilitas Sulit Jangkau Layanan Publik”	33
Table 2.1 Fokus Penelitian Penyandang Disabilitas Dengan Perspektif Bidang Ilmu Selain Ilmu Administratif Publik.....	36

Table 2.2 Fokus Penelitian Penyandang Disabilitas Dengan Perspektif Bidang Ilmu Administratif Publik.....	42
Table 3.1 Pedoman Pengumpulan Data	68

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia	19
Grafik 1.2 Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia Berdasarkan Ragam Disabilitas	20
Grafik 1.3 Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Grafik 1.4 Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia Berdasarkan Usia	21
Grafik 2.1 Penelitian Dengan Fokus Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Setiap individu WNI mempunyai kedaulatan yang sama dalam memperoleh pelayanan oleh pemerintah tanpa terkecuali. Dasar dari pelayanan publik adalah memberikan layanan utama kepada masyarakatnya, dan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai pegawai negeri sipil. Pelayanan publik adalah bentuk layanan yang didapatkan masyarakat, contohnya yaitu layanan administratif, layanan jasa, dan layanan barang. Kehidupan masyarakat yang kompleks mengakibatkan setiap masyarakat kesulitan dalam mendapatkan layanan yang memuaskan seperti yang dialami oleh penyandang disabilitas. Hal ini mengarah pada pemberian layanan publik yang diskriminatif kepada mereka.

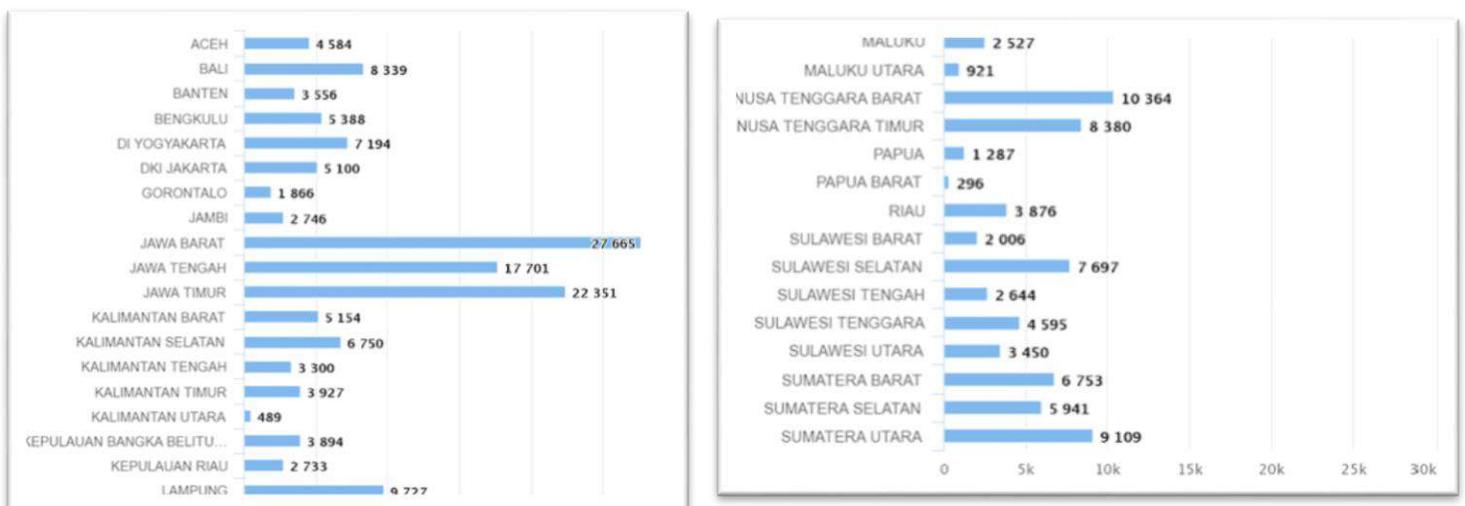
Orang dengan disabilitas merupakan bagian dari masyarakat juga dan keterbatasan mereka bisa menghalangi mereka untuk berpartisipasi dalam aktivitas sosial. Penyandang disabilitas adalah gabungan antara keterbatasan seseorang dengan lingkungan sekitar, bukan hanya psikis atau psikolog , tetapi juga merupakan fenomena multidimensi, yang terdiri dari fungsi fisik, kendala pada berkegiatan dan keikutsertaan, serta keadaan lingkungan sekitar (Kemenkes RI, 2016).

Sampai hari ini, orang dengan disabilitas merupakan anggota dari kelompok minoritas, dan pemerintah belum memperhatikan mereka dengan

baik, salah satunya adalah aksesibilitas yang membuat mereka kesulitan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, seolah-olah susah untuk “bergerak”.

Disabilitas dapat terjadi pada siapa saja, entah itu laki-laki atau perempuan, tanpa memandang ras, suku, agama, miskin atau kaya. Walaupun begitu, penyandang disabilitas harus tetap diperhatikan oleh pemerintah, karena kewajiban pemerintah adalah untuk mewujudkan hak setiap masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Hak yang dimaksud yaitu semacam hak atas kesehatan, hak untuk bekerja dan kehidupan yang layak, hak atas pengembangan diri dan hak atas pemenuhan kebutuhan dasar, serta hak atas pendidikan, ilmu pengetahuan dan teknologi untuk meningkatkan kesejahteraannya sebagai manusia.¹

Grafik 1.1 Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia



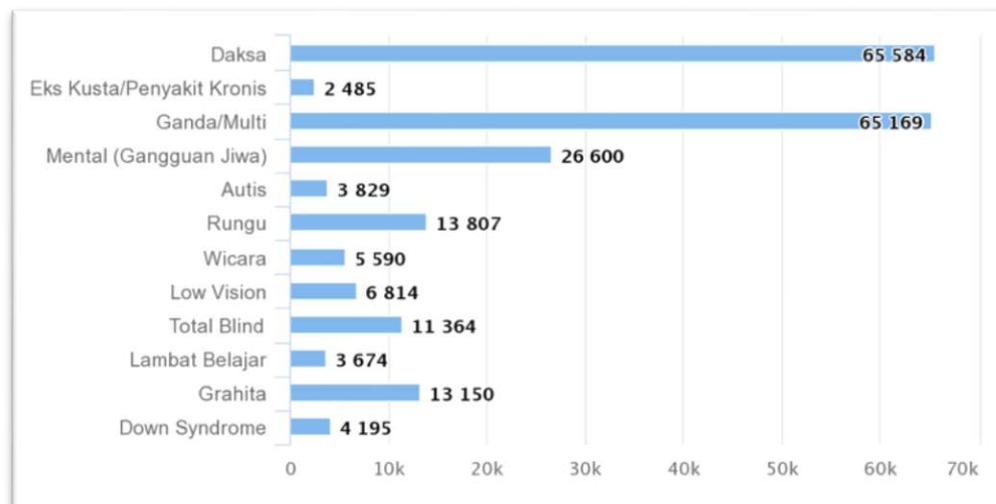
Sumber: Sistem Informasi Management Penyandang Disabilitas²

¹Hasanah, B. (2017). Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kota Serang). *IJTIMAIYA: Journal of Social Science Teaching*, 1(1).

² Sistem Informasi Management Penyandang Disabilitas, diakses pada 2 Juni 2022, dari <https://simpd.kemensos.go.id/>

Grafik 1.1 diatas memperlihatkan jumlah penyandang disabilitas yang berada di Indonesia sampai dengan tanggal 6 Juni 2022 berjumlah 212.310 jiwa. Provinsi dengan jumlah penyandang disabilitas terbanyak diraih oleh Provinsi Jawa Barat dengan total 27.665 jiwa atau sebesar 13.03%

Grafik 1.2 Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia Berdasarkan Ragam Disabilitas

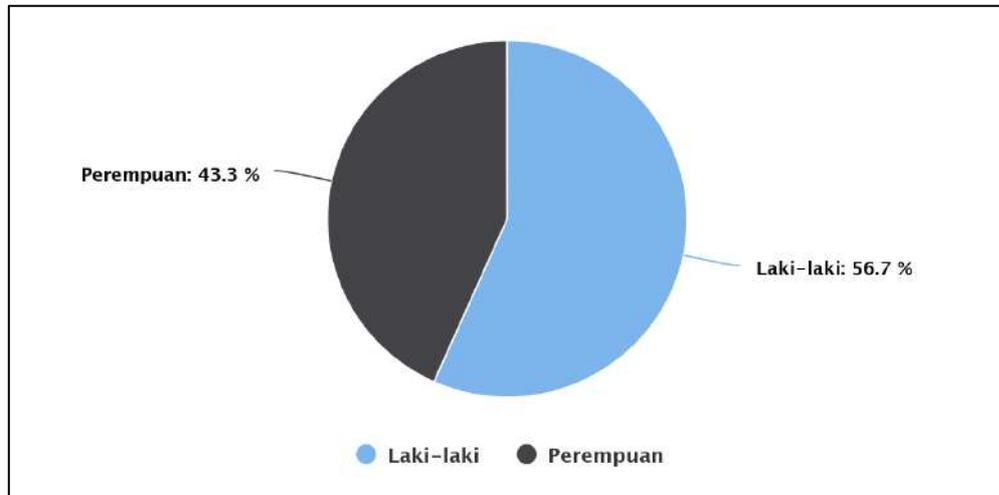


Sumber: Sistem Informasi Management Penyandang Disabilitas³

Grafik 1.2 diatas menunjukkan bahwa jenis disabilitas yang banyak disandang adalah Tuna Daksa dengan jumlah 65.584 jiwa, posisi kedua adalah Disabilitas Ganda dengan jumlah 65.169 jiwa, dan posisi ketiga adalah Disabilitas Mental dengan jumlah 26.600 jiwa.

³ *Ibid*

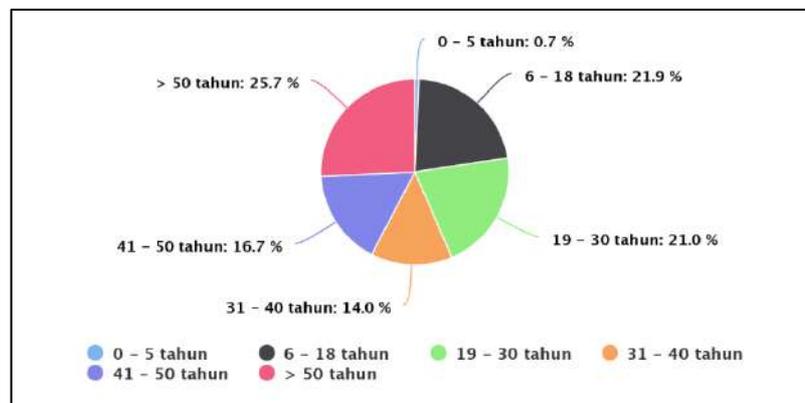
Grafik 1.3 Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Sistem Informasi Management Penyandang Disabilitas⁴

Grafik 1.3 menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki merupakan penyandang disabilitas terbanyak dengan persentase 56.7% dibandingkan dengan perempuan dengan persentase 43.3%

Grafik 1.4 Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia Berdasarkan Usia



Sumber: Sistem Informasi Management Penyandang Disabilitas⁵

⁴ Ibid

⁵ Ibid

Gambar 1.4 diatas menunjukkan bahwa usia terbanyak yang menyandang disabilitas adalah usia lima puluh tahun keatas dengan total persentase 25.7%

Table 1.1 Penyandang Disabilitas di Indonesia di Kota Bandung

KODE_KABUPATEN KOTA	NAMA_KABUPATEN KOTA	KATEGORI DISABILITAS	JUMLAH PENDUDUK	SATUAN	TAHUN
3273	KOTA BANDUNG	CACAT FISIK	420	JIWA	2021
3273	KOTA BANDUNG	CACAT NETRA/BUTA	237	JIWA	2021
3273	KOTA BANDUNG	CACAT RUNGU/WICARA	314	JIWA	2021
3273	KOTA BANDUNG	CACAT MENTAL/JIWA	313	JIWA	2021
3273	KOTA BANDUNG	CACAT FISIK DAN MENTAL	145	JIWA	2021
3273	KOTA BANDUNG	CACAT LAINNYA	385	JIWA	2021

Sumber: Open Data JABAR “Jumlah Penduduk Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kategori Disabilitas di Jawa Barat”⁶

Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2021, total penyandang disabilitas yang berada di Kota Bandung berjumlah 1814 jiwa. Penyandang disabilitas terbanyak yaitu pada kategori cacat fisik sebanyak 420 jiwa. Di posisi kedua kategori disabilitas terbanyak adalah cacat lainnya sebanyak 385 jiwa, dan di posisi ketiga adalah kategori cacat rungu atau wicara 314 jiwa.

Peneliti menemukan indikasi bahwa terdapat *Administrative Burden* (beban administratif) bagi para penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik. Beban administratif (*administrative burden*) ini dapat diukur melalui 3 bagian yaitu *Learning cost*, *Compliance cost*, *Psychological cost* bagi para penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik.⁷

⁶ Open Data Jabar. (2022). Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kategori Disabilitas di Jawa Barat. Diakses pada 2 Juni 2022, dari <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-penduduk-penyandang-disabilitas-berdasarkan-kategori-disabilitas-di-jawa-barat>

⁷ Peeters, R., Trujillo Jiménez, H., O’Connor, E., Ogarrio Rojas, P., González Galindo, M., & Morales Tenorio, D. (2018). Low-trust bureaucracy: Understanding the Mexican bureaucratic experience. *Publik Administration and Development*, 38(2), 65–74.

Kondisi ideal pelayanan publik bagi para penyandang disabilitas adalah tidak seharusnya dilupakan dari haknya untuk mendapatkan dan mengakses pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Tetapi, salah satu masalah yang sering muncul adalah akses menuju tempat pelayanan itu sendiri. Penyedia tempat pelayanan publik biasanya tidak terlalu mementingkan aturan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas ketika membangun gedung, atau bahkan acuh terhadap keberadaan UU dan peraturan mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.⁸

Namun, yang peneliti temukan adalah indikasi bahwa terdapat beban administratif (*administrative burden*) bagi para penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik. Peneliti menemukan 4 penelitian dan 2 berita yang mendukung indikasi tersebut.

Pertama, hasil penelitian oleh Afiati yang berjudul “Ketersediaan Aksesibilitas Wisata Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Bandung Dan Sekitarnya”⁹ menemukan bahwa fasilitas yang dirancang untuk penyandang disabilitas tidak memberikan manfaat yang optimal karena tidak sesuai dengan desain universal yang diterima secara internasional. Beberapa tantangan harus dihadapi. Birokrasi dan masyarakat kurang memiliki kesadaran akan disabilitas dan kesetaraan hak penyandang disabilitas. Koordinasi antar pihak yang terlibat dalam pembangunan fasilitas umum

⁸ Hasanah, B. (2017). Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kota Serang). *IJTIMAIYA: Journal of Social Science Teaching*, 1(1).

⁹ Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. (2019). Strategi perwujudan Kota Bandung sebagai kota ramah penyandang disabilitas: Sebuah perspektif aksesibilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 141-159.

belum optimal, sehingga dalam praktiknya banyak fasilitas direncanakan ramah difabel, namun dalam praktiknya tidak demikian.

Table 1.2 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Ketersediaan Aksesibilitas Wisata Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Bandung Dan Sekitarnya”

NO.	ADMINISTRATIVE BURDEN	KETERANGAN
1	Learning cost	Learning cost ini terjadi dikarenakan penyandang disabilitas Tuna Netra kesulitan pada saat berjalan ditrotoar karena guiden block yang tidak terawat. Penyandang disabilitas Tuna Daksa ataupun penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda menemui kesulitan pada saat sedang menuju halte karena tidak tersedianya hidrolik.
2	Psychological costs	Psychological costs muncul dikarenakan perasaan cemas penyandang disabilitas saat sedang menggunakan fasilitas publik seperti guiden block pada trotoar yang tidak terawat dan pada saat ingin menuju halte, tidak terdapatnya hidrolik.

Kedua, berita yang dimuat oleh Bandungbergerak.id pada 5 April 2022 yang berjudul “Kapan Penyandang Disabilitas Bisa Mudah Mengakses Pelayanan Administrasi Pemkot Bandung?”¹⁰ menemukan bahwa masih

¹⁰ Bandungbergerak.id. (2022). Kapan Penyandang Disabilitas Bisa Mudah Mengakses Pelayanan Administrasi Pemkot Bandung?. Diakses pada 29 Juni 2022, dari <https://bandungbergerak.id/article/detail/2409/kapan-penyandang-disabilitas-bisa-mudah-mengakses-pelayanan-administrasi-pemkot-bandung>

banyak masyarakat yang belum tahu bagaimana berinteraksi dan mendampingi penyandang disabilitas yang ingin mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, banyak kantor atau tempat pelayanan yang tidak memiliki aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Jikapun ada, aksesnya tidak sesuai dengan standar disabilitas, sehingga infrastruktur tidak bisa berfungsi dengan baik. Banyak penyandang disabilitas yang tidak memiliki status kependudukan karena petugas kesulitan membuat dokumen bagi penyandang disabilitas. Bahkan, baik kantor maupun departemen terkait tidak memiliki aksesibilitas.

Table 1.3 Pengukuran Administrative Burden pada berita “Kapan Penyandang Disabilitas Bisa Mudah Mengakses Pelayanan Administrasi Pemkot Bandung?”

NO.	ADMINISTRATIVE BURDEN	KETERANGAN
1	Learning cost	Learning cost ini terjadi dikarenakan kesulitan saat ingin membuat dokumen kependudukan karena pelayanan publik yang kurang baik dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang tidak tersedia dikantor pelayanan publik.
2	Psychological costs	Psychological costs muncul dikarenakan penyandang disabilitas yang merasakan dikucilkan dari masyarakat karena perbedaan perilaku yang diberikan kepada masyarakat biasa dan penyandang disabilitas pada hal pembuatan dokumen kependudukan.

Ketiga, hasil penelitian oleh Didi Tarsidi yang berjudul “Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik”¹¹ menemukan bahwa minimnya pengimplementasian UU yang mengatur mengenai aksesibilitas, maka mengakibatkan aksesibilitas yang kurang memadai bagi penyandang disabilitas. Hambatan internal bagi penyandang disabilitas adalah Kurang percaya diri, Keterampilan komunikasi yang buruk, Kurangnya penguasaan teknik alternatif untuk mengatasi keterbatasan disabilitas, Ketidakmampuan untuk menampilkan diri dengan benar (berpakaian bagus), dan Pengetahuan umum yang tidak memadai.. Selanjutnya, hambatan aksesibilitas yang dialami oleh para penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik yaitu¹²:

Table 1.4 Penyandang Disabilitas dan Hambatan yang dialami pada jurnal “Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik”

NO.	PENYANDANG DISABILITAS	HAMBATAN YANG DIALAMI
1	Pengguna kursi roda	<ul style="list-style-type: none"> a. Perubahan ketinggian permukaan secara tiba-tiba, seperti pada tangga/parit b. Tidak ada hubungan antara jalan dan trotoar. c. Tidak ada cukup ruang untuk lutut di bawah meja atau wastafel. d. Tidak cukup ruang untuk berbelok, bukaan pintu dan koridor terlalu sempit.

¹¹ Tarsidi, D. (2011). Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik.

¹² *Ibid*

		<p>e. Permukaan yang kasar (misalnya karena adanya bebatuan) menghambat pergerakan kursi roda.</p> <p>f. Pintunya terlalu berat dan sulit dibuka.</p> <p>g. Tombolnya terlalu tinggi.</p>
2	Tunanetra	<p>a. Di gedung bertingkat, penglihatan terbatas untuk melihat arah atau fitur yang menunjukkan jumlah lantai.</p> <p>b. Penghalang kecil, seperti jendela yang terbuka ke luar atau papan reklame yang dipasang di area pejalan kaki.</p> <p>c. Lampunya terlalu terang atau terlalu redup.</p> <p>d. Lift tidak memiliki isyarat taktil (petunjuk diraba) untuk membedakan antara berbagai tombol, atau isyarat suara untuk menampilkan nomor lantai.</p>
3	Semi-ambulant	<p>a. Tangga yang tinggi.</p> <p>b. Lantainya terlalu licin.</p> <p>c. Harus cepat saat melewati pintu putar atau pintu yang menutup secara otomatis.</p> <p>d. Pintu lift menutup terlalu cepat.</p> <p>e. Elevator tanpa pegangan tangan bergerak terlalu cepat.</p>
4	Tunarungu	<p>Tunarungu tidak dapat memahami pemberitahuan dari pengeras suara di bandara atau terminal angkutan umum. Mereka juga mengalami kesulitan membaca bibir di auditorium yang remang-remang, dan mereka mungkin tidak mendengar sirene.</p>
5	Tunagrahita	<p>Tanpa arah yang jelas dan baku, penyandang disabilitas intelektual akan sulit menemukan jalannya di lingkungan baru.</p>

Table 1.5 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik”

NO.	ADMINISTRATIVE BURDEN	KETERANGAN
1	Learning cost	Learning cost ini terjadi dikarenakan kesulitan yang dialami oleh para penyandang disabilitas. Contohnya yaitu para tunarungu yang kesulitan memahami pemberitahuan yang diumumkan melalui pengeras suara.
2	Psychological costs	Psychological costs muncul dikarenakan para penyandang disabilitas memiliki perasaan <i>insecure</i> terhadap dirinya sendiri pada saat pergi untuk mengakses pelayanan publik, karena pasti akan menjadi tontonan masyarakat dan menimbulkan rasa ketidaknyamanan bahkan frustrasi saat berada di kerumunan.
3	Compliance costs	Para penyandang disabilitas saat mengakses pelayanan publik menghabiskan waktu yang sangat lama. Dikarenakan keterbatasan yang diderita para penyandang disabilitas, membuat proses pelayanan publik nya akan memakan waktu lebih lama dari pada masyarakat biasa.

Keempat, hasil penelitian oleh Budi Hasanah yang berjudul “Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang

Disabilitas (Studi Kasus Di Kota Serang)”¹³ menemukan bahwa pelayanan akses jalan umum (jalur pejalan kaki) bagi penyandang disabilitas di Kota Serang kurang baik. Artinya aksesibilitas trotoar tidak ramah bagi penyandang disabilitas, sehingga menyulitkan penyandang disabilitas untuk melakukan perjalanan secara normal dan mandiri, dan sulit bagi penyandang disabilitas untuk melakukan perjalanan dengan pijakan yang sama Partisipasi penuh dan efektif dengan warga negara lain atas dasar hak.¹⁴

Table 1.6 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di Kota Serang)”

NO.	ADMINISTRATIVE BURDEN	KETERANGAN
1	Learning cost	Learning cost pada permasalahan ini yaitu terletak pada penyandang disabilitas yang harus lebih berhati-hati saat menggunakan jalur pedestrian, karena jalur yang belum baik ini dapat berbahaya apabila dilalui oleh penyandang disabilitas yang baru pertama kali menggunakan jalur pedestrian tersebut.
2	Psychological costs	Permasalahan ini dapat membuat para penyandang disabilitas semakin merasa rendah diri, hal ini diakibatkan karena semakin jarang mereka bersosialisasi dengan dunia luar dikarenakan jalur pedestrian ini belum ramah terhadap

¹³ Hasanah, B. (2017). Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di Kota Serang). *IJTIMAIYA: Journal of Social Science Teaching*, 1(1). 63.

¹⁴ *Ibid*

		difabel. Karena kurangnya sosialisasi dengan dunia luar, maka para penyandang disabilitas ini juga bisa muncul rasa frustrasi.
--	--	--

Kelima, hasil penelitian oleh Mayarni, Nur Laila Meilani, dan Zulkarnaini yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel*”¹⁵ menemukan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pekanbaru masih rendah. Kurangnya komitmen dan koordinasi lintas sektor mengakibatkan tidak terpenuhinya persyaratan aksesibilitas, kapasitas dan keselamatan untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.¹⁶

Table 1.7 Penyandang Disabilitas dan Hambatan yang dialami pada jurnal “Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel

NO	ASPEK	HAMBATAN
1	AKSESIBILITAS (ACCESSIBILITY)	Pembangunan halte/halte bus di mana sama sekali tidak ada landai dan jalan datar yang didedikasikan untuk penyandang cacat. Semua lorong dibangun di atas tangga dan hanya orang "normal" bisa masuk.
2	KOMPETENSI (COMPETENCE)	Masih kurangnya pelatihan dan pendidikan khusus untuk mereka yang secara langsung melayani kebutuhan para penyandang disabilitas
3	KEAMANAN (SECURITY)	a. Terlalu banyak ruang antara halte dan bus yang berhenti. Hal ini menyulitkan

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1–68), 11–18.

		<p>penyandang disabilitas tunanetra, pengguna kursi roda, dan pasien semi-ambulant (yang tidak bisa berjalan tetapi tidak menggunakan kursi roda) untuk masuk dan keluar dari kendaraan.</p> <p>b. Tanjakan di depan stasiun bus terlalu curam, hampir 45 derajat. Hal ini tentunya akan menyulitkan pengguna kursi roda dan keluarganya untuk mendorong kursi roda tersebut.</p> <p>c. Ramp yang ada seringkali berbatasan langsung dengan tiang bendera, taman, pohon dan objek lainnya tanpa adanya ruang untuk kursi roda, sehingga menyulitkan penyandang disabilitas untuk naik dan turun halte bus.</p> <p>d. Ada perbedaan besar dalam ketinggian antara jalan dan halte bus tanpa ramp pembatas</p> <p>e. Pegangan di gerbong terlalu tinggi, tidak ada kait bagi kursi roda, dan tidak ada pegangan di kursi untuk memberikan kenyamanan bagi penyandang cacat.</p> <p>f. Terdapat perbedaan ketinggian terminal bus adalah 20-30 cm lebih tinggi dari pintu bus. Hal ini membuat penyandang disabilitas kesulitan untuk turun dari bus.</p> <p>g. Tidak banyak ruang di dalam halte, sehingga menyulitkan pengguna kursi roda untuk berbelok.</p>
--	--	--

		h. Tidak ada petunjuk bagi penyandang tunarungu dan tunanetra agar tidak salah jalan atau salah arah.
--	--	---

Table 1.8 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel”

NO.	ADMINISTRATIVE BURDEN	KETERANGAN
1	Learning cost	Salah satu contoh learning cost pada permasalahan ini berada pada jarak yang lebar antara halte dan bus yang sedang berhenti. Hal ini menyusahkan penyandang disabilitas pada saat masuk dan keluar dari bus. Beban ini tercipta karena mereka harus lebih berhati-hati. Selain itu, ketidaktersediaan pemberitahuan untuk difabel rungu dan netra. Hal ini dapat menyebabkan para disabilitas salah tempat pemberhentian.
2	Psychological costs	Psychological costs ini ada di karenakan perasaan rasa was-was setiap naik bus, dikarena takut berhenti di tempat yang salah.

Keenam, berita yang dimuat oleh Republika.co.id pada Kamis, 16 Maret 2017 yang berjudul “Tak Punya KTP-El, Disabilitas Sulit Jangkau Layanan Publik” menemukan bahwa Lebih dari 1.000 penyandang disabilitas di Kabupaten Sleman belum memiliki E-KTP. Situasi ini juga mempersulit mereka untuk mendapatkan layanan publik seperti asuransi kesehatan khusus dan pelatihan keterampilan bisnis. Karena syarat utama untuk menggunakan

layanan publik tersebut adalah memiliki KTP elektronik. Penyandang disabilitas mengalami kesulitan ketika harus membuat e-KTP sendiri. Apalagi jika harus datang langsung ke Dinas Jalan atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk mendata. Terutama penyandang disabilitas dengan gangguan jiwa dan kelumpuhan kedua kaki. Di sisi lain, beberapa penyandang tunanetra juga kesulitan merekam iris matanya.¹⁷

Table 1.9 Pengukuran Administrative Burden pada jurnal “Tak Punya KTP-El, Disabilitas Sulit Jangkau Layanan Publik”

NO.	ADMINISTRATIVE BURDEN	KETERANGAN
1	Learning cost	Hal yang menjadi beban adalah mengenai cara pembuatan Jaminan kesehatan khusus, karena mengharuskan masyarakat difabel untuk memiliki KTP-El. Pada kenyataannya, masih banyak kaum difabel yang kesulitan untuk membuat KTP-El dikarenakan keterbatasan fisiknya.
2	Psychological costs	Beban psikologi yang dirasakan oleh masyarakat penyandang disabilitas ini minder kepada masyarakat lainnya pada saat bertemu untuk pembuatan KTP-El.
3	Compliance costs	Memakan waktu yang lumayan lama pada saat proses pembuatan KTP-El, hal ini dikarenakan keterbatasan fisik para penyandang disabilitas, dan pada saat mengambil data yang diperlukan dari para penyandang disabilitas tersebut.

¹⁷ Republika.co.id. (2017). Tak Punya KTP-El, Disabilitas Sulit Jangkau Layanan Publik. Diakses pada 5 Januari 2022, dari <https://republika.co.id/berita/omwac291/tak-punya-ktpel-disabilitas-sulit-jangkau-layanan-publik>

Menurut (cf. Beramendi, Delfino, & Zubieta, 2016; Wang, 2016) jika publik tidak mempercayai organisasi publik (birokrasi) untuk memberikan peluang kepada warga negaranya untuk mewujudkan hak dan layanan publik yang sama, hal itu tidak hanya akan mempengaruhi keadilan sosial, tetapi juga mempengaruhi kepercayaan warga negara terhadap negara¹⁸, dan pada permasalahan ini menjadi latar belakang timbulnya beban administratif (*administrative burden*). Hal ini dikarenakan keterbatasan akses pelayanan publik yang dialami dan dirasakan oleh Penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik.

Banyak penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa pada prodi administratif publik di Indonesia yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik saja (Luna Destiana, 2011; Sri Susanti, 2014; Ajeng Antia, 2019; Subhan Suaib, 2021; Megawati Shima Hapsari, 2021). Namun tidak terdapat penelitian yang berfokus terhadap pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

Maka dari itu, penelitian ini berfokus untuk meneliti beban administratif (*administrative burden*) apa saja yang dialami oleh penyandang disabilitas karena pelayanan publik yang kurang baik di Kota Bandung.

¹⁸ Peeters, R., Trujillo Jiménez, H., O'Connor, E., Ogarrio Rojas, P., González Galindo, M., & Morales Tenorio, D. (2018). Low-trust bureaucracy: Understanding the Mexican bureaucratic experience. *Publik Administration and Development*, 38(2), 65–74.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Maka dari itu, penelitian ini berfokus untuk meneliti beban administratif apa saja yang dialami oleh penyandang disabilitas karena pelayanan publik yang kurang baik di Kota Bandung

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui administrative burden Para Penyandang Disabilitas Dalam Mengakses Layanan Publik.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide baru bagi dunia pendidikan dan menjadi bahan bagi pelajar atau peneliti lain untuk mengkaji lebih lanjut topik penelitian yang serupa. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman baru mengenai bureaucratic burden para penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik di Kota Bandung.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, pendapat, saran dan perbaikan bagi Pemerintah Kota Bandung untuk mengurangi Administrative burden yang di alami oleh para penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik di Kota Bandung.