

Inklusivitas Pelayanan Publik: Analisis Tematik Pengalaman Aksesibilitas Layanan Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas

Fitria Nur Azizah^{1*}; Lukmanul Hakim²; Mochamad Faizal Rizki³

^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

*Correspondence : 2210631180013@student.unsika.ac.id

Date of submission: 15 June 2026 | Date of acceptance: 8 August 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menggali pengalaman penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui program Dukcapil Ada Untukmu (DAU). Meskipun kajian pelayanan publik telah banyak berkembang, penelitian yang menempatkan pengalaman kelompok rentan sebagai fokus utama masih terbatas, khususnya dalam layanan administrasi kependudukan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi naratif tematik. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan catatan lapangan terhadap penyandang disabilitas sebagai partisipan utama. Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema yang muncul dari narasi partisipan. Hasil penelitian menemukan empat tema utama, yaitu proses mengakses layanan, hambatan berlapis, relasi dengan aparatur pelayanan, dan makna kehadiran negara. Temuan menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan publik bagi kelompok rentan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh kemampuan negara mendekatkan layanan kepada masyarakat yang menghadapi hambatan mobilitas, komunikasi, dan informasi. Program DAU berkontribusi dalam membangun pelayanan yang lebih proaktif dan inklusif melalui mekanisme jemput bola. Namun, masih diperlukan penguatan pada aksesibilitas informasi dalam format yang ramah disabilitas, peningkatan kemandirian akses tanpa pendamping, pengembangan kompetensi inklusif aparatur secara berkelanjutan, serta konsistensi penyelesaian dokumen hingga diterima oleh penerima layanan.

ABSTRACT

This study aims to explore the experiences of persons with disabilities as a vulnerable group in accessing civil registration administration services through the Dukcapil Ada Untukmu (DAU) program. Although the body of scholarship on public service delivery has grown considerably, research that places the experiences of vulnerable groups as its primary focus remains limited, particularly within the domain of civil registration services. The study employs a qualitative approach with a thematic narrative study design. Data were obtained through in-depth interviews, observation, and field notes with persons with disabilities as the primary participants. Data analysis was conducted using thematic analysis to identify themes emerging from participants' narratives. The study found four main themes: the process of accessing services, layered barriers, relations with service apparatuses, and the meaning of the state's presence. The findings indicate that the accessibility of public services for vulnerable groups is determined not only by the availability of services, but also by the state's capacity to bring services closer to communities facing barriers related to mobility, communication, and information. The DAU program contributes to building more proactive and inclusive service delivery through a door-to-door outreach mechanism. However, further strengthening is still needed in the areas of information accessibility in disability-friendly formats, enhancement of independent access without the need for accompanying persons, continuous development of inclusive competencies among service apparatuses, and consistency in document completion until documents are received by service recipients.

Kata Kunci

Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik Inklusif, Penyandang Disabilitas, Program DAU (Dukcapil Ada Untukmu), Studi Naratif Tematik.

Keywords

Civil Registration Administration, DAU Program (Dukcapil Ada Untukmu), Inclusive Public Services, Persons with Disabilities, Thematic Narrative Study.

Pendahuluan

Layanan administrasi kependudukan merupakan landasan penting untuk menjaga hak kewarganegaraan di negara modern. Dokumen kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai identifikasi administratif, tetapi juga menjadi syarat untuk mengakses layanan publik lainnya seperti kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan partisipasi politik (United Nations, 2018). Akses terhadap dokumen kependudukan menentukan siapa yang dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, sebab dokumen tersebut menjadi pintu masuk bagi warga untuk diakui secara hukum dan administratif oleh negara (Lister, 2004; Fraser, 2009). Ketidakmampuan memperoleh dokumen kependudukan dapat mengakibatkan eksklusi sosial sistemik, terutama bagi kelompok rentan (Oliver, 1996).

Pelayanan publik tidak pernah bersifat netral; ia selalu beroperasi dalam konteks relasi kuasa, norma birokrasi, dan asumsi tentang “warga ideal” yang mampu mengakses layanan secara mandiri (Yanow, 2000; Wagenaar, 2011). Lipsky (2010), melalui teori *street-level bureaucracy*, menjelaskan bahwa aparaturnya garis depan birokrasi memiliki diskresi signifikan dalam menentukan siapa yang memperoleh layanan dan bagaimana layanan tersebut diberikan. Diskresi ini, meskipun diperlukan untuk fleksibilitas operasional, dapat menghasilkan perlakuan yang bias terhadap kelompok rentan (Maynard-Moody & Musheno, 2003). Kelompok rentan kerap menghadapi hambatan berlapis (*layered barriers*), yakni kondisi di mana berbagai jenis hambatan fisik, prosedural, sosial, dan psikologis saling bertumpuk dan memperkuat satu sama lain, menciptakan kesulitan akumulatif yang jauh lebih besar dibanding penjumlahan hambatan individual (Oliver, 1996; Soldatic & Meekosha, 2012; Johnson & Walmsley, 2010).

Di Kabupaten Karawang, kondisi ini tercermin dalam berbagai tantangan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan dokumen Kajian Inovasi Pelayanan DAU dan Proposal KIPP 2025 milik Disdukcapil Kabupaten Karawang, masih terdapat warga yang mengalami kesulitan memperoleh dokumen kependudukan akibat keterbatasan akses geografis, kondisi kesehatan, atau ketidakmampuan datang langsung ke kantor pelayanan, terutama bagi kelompok rentan yang tidak sesuai dengan desain pelayanan konvensional yang mengasumsikan warga mampu datang secara mandiri (Dwiyanto, 2020; Gulliford et al., 2002).

Sebagai respons terhadap persoalan aksesibilitas tersebut, Disdukcapil Kabupaten Karawang mengembangkan inovasi pelayanan inklusif melalui program Dukcapil Ada Untukmu (DAU). Program ini diluncurkan pada tahun 2020 dan diimplementasikan resmi sejak 4 Januari 2022 sebagai layanan proaktif yang mendekatkan negara kepada warga melalui mekanisme jemput bola dan penyesuaian prosedur pelayanan (Proposal KIPP DAU, 2025). Data Disdukcapil menunjukkan peningkatan jumlah pemohon dari 352 orang pada tahun 2023

menjadi 570 orang pada tahun 2024, atau pertumbuhan aksesibilitas sebesar 62%. Namun, data kuantitatif ini belum menjelaskan bagaimana kelompok rentan mengalami proses pelayanan tersebut, apakah peningkatan jumlah berbanding lurus dengan kepuasan dan kebermaknaannya bagi kehidupan mereka, mengingat kebutuhan kelompok rentan bersifat lintas dimensi fisik, administratif, sosial, dan psikologis (Oliver, 1996; Shakespeare, 2014; WHO, 2024).

Pelaksanaan program DAU didukung kerangka regulasi yang komprehensif. UU No. 24 Tahun 2013 menegaskan hak setiap warga negara, termasuk kelompok rentan, untuk memperoleh identitas tanpa diskriminasi. PP No. 40 Tahun 2019 memberikan dasar teknis bagi pemerintah daerah untuk menyesuaikan pelayanan, termasuk melalui layanan di luar kantor dan perlakuan khusus bagi penduduk rentan. Di tingkat lokal, Perda Kabupaten Karawang No. 14 Tahun 2021 beserta Perbup No. 63 Tahun 2021 dan perubahannya (Perbup No. 424 Tahun 2023) memberikan legitimasi hukum bagi Disdukcapil untuk melaksanakan inovasi DAU. Dengan demikian, program DAU bukan sekadar inisiatif teknis, melainkan instrumen pemenuhan hak konstitusional warga negara, khususnya kelompok yang selama ini terpinggirkan dari sistem pelayanan konvensional.

Meskipun program DAU telah berjalan dan diterima dengan baik oleh warga Karawang, terutama bagi keluarga yang anggotanya memiliki mobilitas terbatas (Fakta Jabar, 2022; Warta Merdeka News, 2023), kajian akademik yang menempatkan pengalaman kelompok rentan sebagai fokus utama masih sangat terbatas. Penelitian terdahulu mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan cenderung berfokus pada evaluasi kinerja dan implementasi program dari sudut pandang institusi. Fitri et al. (2022) menemukan berbagai kendala teknis dalam implementasi layanan jemput bola di Kabupaten Padang Pariaman, namun belum mengeksplorasi pengalaman subjektif masyarakat berkebutuhan khusus. Isharyono dan Hardjati (2023) mengidentifikasi hambatan dalam adaptasi layanan daring Gool di Kota Probolinggo, tetapi belum menggali pengalaman kelompok rentan secara mendalam. Silva et al. (2024) lebih menekankan efektivitas komunikasi layanan dibandingkan pengalaman hidup masyarakat rentan. Husni et al. (2025) dan Ningrum dan Nurbaiti (2023) juga lebih berfokus pada kualitas layanan dari perspektif manajerial.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang jelas: minimnya penelitian yang secara eksplisit menempatkan narasi pengalaman kelompok rentan sebagai lensa utama untuk memahami akses terhadap layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam konteks program inovatif seperti DAU. Sebagian besar penelitian masih memosisikan warga sebagai objek kebijakan, bukan sebagai subjek yang memiliki pengalaman, interpretasi, dan makna terhadap praktik pelayanan publik yang mereka alami. Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa akses terhadap pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kerangka kebijakan dan prosedur administratif, tetapi juga oleh bagaimana kebijakan tersebut

dialami dan dimaknai oleh warga dalam konteks sosial tertentu. Pelayanan publik dipahami sebagai praktik sosial yang dikonstruksi melalui interaksi antara warga, aparatur, dan institusi (Crotty, 1998; Schwandt, 2003).

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam pengalaman penyandang disabilitas sebagai bagian dari kelompok rentan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui program Dukcapil Ada Untukmu (DAU) pada Disdukcapil Kabupaten Karawang, termasuk proses, hambatan, relasi dengan aparatur, dan makna yang mereka rasakan, serta diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian pelayanan publik berbasis pengalaman warga, dan kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan layanan DAU dan layanan publik inklusif serupa.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi naratif tematik (Braun & Clarke, 2006), yang menggabungkan kemampuan studi naratif dalam menangkap cerita hidup individu dengan kemampuan analisis tematik (*thematic analysis*) untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola makna (*themes*) dalam data (Braun & Clarke, 2006; Clandinin & Connelly, 2000; Riessman, 2008). Penelitian berpijak pada paradigma konstruktivisme sosial, yang memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi makna yang dibentuk melalui pengalaman dan interaksi sosial (Crotty, 1998; Schwandt, 2003), serta memposisikan peneliti sebagai instrumen utama yang aktif terlibat dalam pengumpulan dan analisis data sambil menjaga kesadaran reflektif (Creswell & Poth, 2018; Varpio et al., 2022). Paradigma ini membantu menghindari pendekatan yang memandang penyandang disabilitas semata-mata dari keterbatasan mereka, sejalan dengan pendekatan berbasis hak asasi manusia yang menempatkan mereka sebagai subjek yang memiliki suara dan pengetahuan berharga dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan di empat lokasi yang saling terkait dalam konteks implementasi DAU di Kabupaten Karawang, yaitu Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang serta tiga sekolah luar biasa (SLB) sebagai lokasi pelayanan jemput bola: SLB-C Tunas Harapan Karawang (tunagrahita), SLB-B Tunas Harapan Karawang (tunarungu), dan SLBN 1 Karawang Barat (tunanetra).

Partisipan penelitian berjumlah 3 (tiga) orang penyandang disabilitas yang pernah mengakses layanan DAU, masing-masing berasal dari ketiga lokus tersebut, dengan kode partisipan PD-01 (tunagrahita), PD-02 (tunarungu), dan PD-03 (tunanetra). Pemilihan tiga jenis disabilitas yang berbeda merupakan pilihan metodologis yang disengaja untuk menangkap variasi pengalaman aksesibilitas berdasarkan karakteristik hambatan fungsional masing-masing, sekaligus mempertahankan kedalaman naratif yang menjadi ciri studi naratif tematik (Riessman, 2008; Patton, 2015). Dalam penelitian naratif, kedalaman pemahaman

lebih diutamakan daripada jumlah partisipan yang besar (Clandinin & Connelly, 2000). Partisipan dipilih melalui purposive sampling dengan kriteria inklusi: penyandang disabilitas berusia 17 tahun ke atas, berada di lingkungan tiga lokus penelitian, dengan atau tanpa pendamping, dan pernah mengakses layanan DAU. Pendamping diperkenankan hadir sebagai bentuk akomodasi penelitian, khususnya bagi partisipan dengan disabilitas intelektual atau keterbatasan komunikasi, namun tidak diposisikan sebagai partisipan utama, sejalan dengan prinsip *Nothing About Us Without Us* (Walmsley & Johnson, 2010).

Tabel 1. Profil Partisipan Penelitian

Kode	Jenis Disabilitas	Rentang Usia	Lokus Penelitian	Dokumen yang Diurus
PD-01	Tunagrahita (Disabilitas Intelektual)	17 tahun	SLB-C Tunas Harapan Karawang	KTP
PD-02	Tunarungu (Disabilitas Pendengaran)	17 tahun	SLB-B Tunas Harapan Karawang	KTP
PD-03	Tunanetra (Disabilitas Penglihatan)	17 tahun	SLBN 1 Karawang Barat	KTP & Dokumen Kependudukan Lain

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dengan pendekatan naratif, yang memberikan fleksibilitas bagi partisipan untuk menceritakan pengalaman mereka secara natural dengan intervensi minimal dari peneliti (Jovchelovitch & Bauer, 2000; Riessman, 2008). Fokus wawancara mencakup pengalaman partisipan sejak munculnya kebutuhan dokumen kependudukan, proses mengakses layanan DAU, interaksi dengan petugas, hingga hasil layanan dan dampaknya terhadap kehidupan mereka. Wawancara dilakukan dengan penyesuaian kondisi partisipan, seperti penggunaan bahasa sederhana, durasi fleksibel, serta akomodasi khusus sesuai kebutuhan fisik dan kognitif (Kallio et al., 2016), dengan durasi berkisar 60-90 menit. Peneliti berperan sebagai pendengar aktif dan empatik sekaligus co-creator of meaning dalam proses dialogis wawancara (Lavee & Itzchakov, 2023; Miller & Rollnick, 2013).

Data sekunder diperoleh melalui observasi partisipan terbatas terhadap proses pelayanan DAU, interaksi antara petugas dan penerima layanan, serta kondisi fisik dan sosial di lokasi pelayanan, dengan estimasi minimal 3-5 sesi observasi (Angrosino, 2007). Catatan lapangan disusun secara sistematis segera setelah wawancara atau observasi, mencakup informasi dasar, deskripsi situasi, ringkasan isi, kutipan penting, observasi non-verbal, serta refleksi peneliti, untuk memperkuat interpretasi dan triangulasi data (Emerson et al., 2011; Phillippi & Lauderdale, 2018).

Data dianalisis menggunakan analisis tematik (*thematic analysis*) dengan kerangka enam tahap yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006): (1) familiarisasi data, yaitu membaca berulang transkrip wawancara, catatan observasi, dan catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh, termasuk proses transkripsi yang dipahami sebagai tahap interpretatif awal; (2) pengodean awal (*generating initial codes*) secara induktif pada level kata, frasa, maupun segmen

naratif yang merepresentasikan episode pengalaman signifikan (Charmaz, 2006); (3) identifikasi tema (*searching for themes*), yaitu mengelompokkan kode awal ke dalam tema potensial yang mempertimbangkan dimensi temporal dan kontekstual cerita (Riessman, 2008); (4) peninjauan dan pendefinisian tema pada level ekstrak data maupun keseluruhan dataset; serta (5) pendefinisian dan penamaan tema dan (6) penyusunan laporan analisis, yang dilakukan secara terintegrasi dalam penulisan hasil dan pembahasan. Tema dalam penelitian ini dipahami sebagai konstruksi interpretatif yang dihasilkan melalui interaksi aktif antara peneliti dan data, yang merepresentasikan pola pengalaman kelompok rentan tanpa menghilangkan keunikan narasi individual (Braun & Clarke, 2006, 2019).

Keabsahan data dijaga melalui empat kriteria *trustworthiness* (Lincoln & Guba, 1985). *Credibility* dijaga melalui kedalaman wawancara dan penggalian narasi secara intensif meskipun jumlah partisipan terbatas. *Transferability* diupayakan melalui deskripsi konteks yang kaya untuk memungkinkan generalisasi analitik pada konteks lain. *Dependability* dijaga melalui konsistensi dan keterlacakan proses penelitian dari perencanaan hingga analisis. *Confirmability* dijaga melalui penelusuran temuan kembali ke data serta upaya aktif mencari narasi yang berpotensi tidak sejalan dengan interpretasi awal (*disconfirming evidence*).

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian secara ketat, termasuk *informed consent*, penjagaan kerahasiaan melalui penggunaan kode partisipan dan penghilangan detail identifikasi pribadi, serta sensitivitas terhadap kerentanan khusus seperti potensi stigma, diskriminasi, atau retraumatisasi (Liamputtong, 2007; Kaiser, 2009). Perizinan diperoleh dari Disdukcapil Kabupaten Karawang serta ketiga SLB lokasi penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis tematik terhadap data wawancara, observasi, dan catatan lapangan, ditemukan empat tema utama yang menjelaskan pengalaman penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Dukcapil Ada Untukmu (DAU), yaitu: (1) proses mengakses layanan DAU, (2) hambatan berlapis yang dihadapi, (3) relasi dengan aparatur pelayanan, dan (4) makna kehadiran negara melalui layanan DAU. Keempat tema ini merepresentasikan pola-pola makna yang muncul dari pengalaman ketiga partisipan dan menjadi dasar dalam menjawab pertanyaan penelitian.

Tabel 2. Ringkasan Tema Utama Penelitian

No.	Tema Utama	Deskripsi	Temuan Kunci
1	Proses Mengakses Layanan DAU	Pengalaman partisipan dalam memperoleh informasi, menjalani prosedur perekaman, dan berinteraksi dengan petugas DAU di lokasi sekolah	Mekanisme jemput bola mengubah relasi negara-warga; informasi DAU seluruhnya diperoleh melalui guru; petugas DAU melakukan penyesuaian prosedur per jenis disabilitas

2	Hambatan Berlapis yang Dihadapi	Hambatan fisik, komunikasi, informasi, dan administratif yang saling memperkuat, dialami sebelum maupun saat layanan berlangsung	Hambatan komunikasi paling dominan; ketiadaan format informasi inklusif (braille/audio); ketergantungan struktural pada pendamping; hambatan administratif pada penerbitan KTP
3	Relasi dengan Aparatur Pelayanan	Kontras pengalaman interaksi dengan petugas kantor reguler versus petugas DAU, serta peran diskresi petugas dalam membentuk kualitas layanan	Petugas reguler: cenderung mengabaikan; petugas DAU: sabar dan empatik; tindakan diskresi positif belum dilembagakan secara sistematis
4	Makna Kehadiran Negara melalui Layanan DAU	Pemaknaan mendalam atas kepemilikan dokumen kependudukan dan kehadiran proaktif negara, melampaui fungsi administratif	KTP dimaknai sebagai bukti eksistensi dan pengakuan sebagai warga negara setara; dampak konkret pada akses beasiswa dan bantuan sosial; peningkatan rasa percaya diri

Sumber: Hasil analisis tematik peneliti, 2026

1. Proses Mengakses Layanan DAU

Tema pertama menggambarkan bagaimana ketiga partisipan menjalani proses mengakses layanan DAU, mulai dari memperoleh informasi hingga menyelesaikan prosedur perekaman data kependudukan. Seluruh partisipan menyatakan mengetahui program DAU melalui sekolah, khususnya dari guru, tanpa satu pun yang memperoleh informasi langsung dari pemerintah atau kanal komunikasi publik seperti media sosial atau pengumuman resmi. Hal ini mencerminkan ketergantungan yang tinggi pada jaringan pendukung berbasis sekolah dalam rantai informasi program DAU.

"Informasi tersebut saya peroleh dari guru di sekolah. Guru menyampaikan bahwa ada fasilitas untuk membuat KTP, kemudian saya juga menceritakan hal tersebut kepada orang tua saya."
(PD-01)

"Guru menyampaikan kalau ada program ini, terus saya juga pernah mendapat informasi dari orang tua kalau Dukcapil ada program yang bisa mendatangi kita" (PD-03)

Mekanisme kedatangan langsung petugas ke sekolah menjadi elemen paling menonjol dalam narasi ketiga partisipan. Bagi mereka, kehadiran petugas di sekolah bukan sekadar kemudahan teknis, melainkan pengalaman yang bermakna. Partisipan tunanetra menggambarkan sebagai momen yang membuatnya tidak perlu "repot-repot pergi ke kantor sendiri", sementara partisipan tunagrahita mengungkapkan kegembiraan sederhana namun nyata ketika sekolahnya menjadi lokasi pelayanan.

Prosedur perekaman data yang dilakukan petugas mencakup pengambilan foto, perekaman sidik jari, dan pengisian formulir data diri. Yang membedakan pengalaman DAU dari layanan reguler adalah adanya penyesuaian prosedur untuk mengakomodasi kondisi masing-masing partisipan. Bagi partisipan tunagrahita, petugas menggunakan bahasa sederhana, berbicara pelan-pelan, dan bersedia

mengulang penjelasan. Bagi partisipan tunarungu, ada petugas yang menggunakan tulisan di kertas dan bahasa isyarat dasar sebagai medium komunikasi. Bagi partisipan tunanetra, petugas membacakan formulir dan menuntun posisi tubuh saat pengambilan foto.

"Petugas menyampaikan pelan-pelan dan diulang kalau saya tidak mengerti" (PD-01)

"Petugas menggunakan tulisan di kertas untuk berinteraksi sama aku. Ada juga yang bisa sedikit-sedikit bahasa isyarat. Lumayan sangat membantu" (PD-02)

"Waktu aku bikin KTP, petugas yang membacakan formulirnya buat aku terus menanyakan satu-satu. Mereka juga sudah bikin akta khusus yang bisa dibaca tunanetra" (PD-03)

Satu momen yang secara khusus menonjol dalam catatan lapangan adalah ketika partisipan tunagrahita menceritakan rasa takutnya saat pertama melihat alat perekaman sidik jari. Petugas merespons kondisi ini dengan memegang tangan partisipan secara perlahan dan menjelaskan prosedur terlebih dahulu sebelum melanjutkan. Peristiwa ini menunjukkan bahwa adaptasi yang dilakukan petugas bukan hanya bersifat teknis-prosedural, tetapi juga mencakup dimensi emosional dalam melayani kelompok rentan.

"Awalnya aku takut sama alatnya. Tapi petugasnya mengarahkan pelan-pelan dan menjelaskan dulu sebelum memulai. Jadi aku tidak kaget" (PD-01, Tunagrahita)

Temuan pada tema ini menunjukkan bahwa mekanisme jemput bola program DAU secara nyata mengubah pengalaman akses layanan bagi penyandang disabilitas, mengubah relasi negara-warga dari yang menuntut kehadiran fisik warga ke kantor menjadi kehadiran proaktif negara di tengah komunitas (Denhardt & Denhardt, 2015).

2. Hambatan Berlapis yang Dihadapi

Tema kedua mengangkat berbagai hambatan yang dihadapi ketiga partisipan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, baik sebelum maupun pada saat program DAU hadir. Hambatan-hambatan ini bersifat berlapis, tidak hanya satu jenis hambatan yang dialami, melainkan beberapa hambatan sekaligus yang saling memperkuat, dan dalam banyak kasus bersifat struktural dan berulang, sejalan dengan konsep layered barriers (Oliver, 1996; Soldatic & Meekosha, 2012).

Hambatan fisik menjadi tantangan paling mendasar yang dihadapi ketiga partisipan ketika harus mengakses kantor Dukcapil secara mandiri. Kantor yang jauh dari rumah, tidak adanya jalur aksesibilitas khusus penyandang disabilitas, ketiadaan penunjuk arah yang inklusif, serta tangga tanpa pegangan yang memadai adalah gambaran nyata yang disampaikan oleh partisipan tunarungu dan tunanetra.

"Di kantor gak ada penunjuk arah yang ramah disabilitas. Aku sering bingung harus antri di mana" (PD-02)

"Kantornya gak ada jalur khusus tunanetra, tangga gak ada pegangan yang cukup, dan sulit orientasi sendirian" (PD-03)

Hambatan fisik juga muncul dalam proses perekaman biometrik itu sendiri. Partisipan tunagrahita mengalami kecemasan saat berhadapan dengan alat perekaman sidik jari yang asing baginya, menunjukkan bahwa prosedur teknis yang

dianggap standar pun dapat menjadi hambatan nyata bagi kelompok rentan tertentu.

Hambatan komunikasi merupakan tantangan paling dominan dan paling sering disebut, terutama oleh partisipan tunarungu dan tunagrahita. Hambatan ini tidak hanya muncul dari kondisi partisipan, tetapi lebih banyak bersumber dari ketidaksiapan aparatur layanan dalam berkomunikasi secara inklusif. Petugas yang berbicara terlalu cepat, tidak memahami bahasa isyarat, atau menyampaikan informasi hanya secara lisan menempatkan partisipan dalam posisi rentan terhadap kesalahpahaman.

"Sering sekali, petugas biasa tidak mengetahui bahasa isyarat, jadi aku harus menulis dulu. Lama dan capek" (PD-02)

"Kadang petugas berbicara sangat cepat, saya jadi bingung" (PD-01)

Hambatan dalam mengakses informasi tentang prosedur layanan turut memperparah situasi. Informasi yang hanya tersedia dalam format tertulis atau disampaikan secara lisan tidak dapat diakses oleh partisipan tunarungu maupun tunanetra secara optimal. Partisipan tunanetra secara eksplisit menyuarakan kebutuhan akan format informasi yang lebih inklusif, seperti audio atau braille.

"Informasi biasanya disampaikan secara lisan atau lewat tulisan di papan, dua-duanya susah aku akses. Harusnya ada format audio atau braille" (PD-03)

"saya butuh info tertulis atau visual biar bisa memahami prosedurnya dengan baik" (PD-02)

Ketergantungan pada pendamping juga muncul sebagai hambatan struktural yang tersembunyi. Meskipun pendamping, baik guru maupun orang tua, berperan penting dalam memfasilitasi akses layanan, ketergantungan ini sekaligus menggambarkan bahwa sistem layanan belum mampu mengakomodasi kemandirian penyandang disabilitas. Tanpa pendamping, akses layanan menjadi hampir mustahil bagi ketiga partisipan.

"Sangat penting, pendamping yang jadi jembatan komunikasi antara aku dan petugas" (PD-02)

"Penting sekali. Tanpa pendamping saya tidak bisa mengakses layanan sendiri. Mereka yang mendampingi dan bantu orientasi" (PD-03)

Khusus bagi partisipan tunagrahita, hambatan juga berdimensi administratif, di mana proses perekaman yang sudah dilakukan tidak serta merta menghasilkan KTP yang segera diterima, menimbulkan kebingungan dan kekecewaan.

"Aku kira bakalan langsung mendapatkan KTP-nya. Tapi aku belum dapat, masih diproses padahal aku sudah senang bikin KTP itu" (PD-01, Tunagrahita)

Temuan pada tema ini menunjukkan bahwa hambatan yang dialami penyandang disabilitas dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan: hambatan fisik berinteraksi dengan hambatan komunikasi, yang kemudian diperparah oleh kurangnya format informasi inklusif dan ketergantungan struktural pada pendamping. Hal ini menegaskan bahwa inklusivitas layanan publik tidak cukup hanya diukur dari

kehadiran fisik petugas, tetapi juga dari kesiapan sistem komunikasi dan informasi yang menyertainya (Gulliford et al., 2002; Fraser, 2009).

3. Relasi dengan Aparatur Pelayanan

Tema ketiga menggambarkan pengalaman ketiga partisipan dalam berinteraksi dengan aparatur pelayanan, baik dalam konteks layanan reguler di kantor Disdukcapil maupun dalam konteks program DAU. Dalam konteks layanan reguler, ketiga partisipan menggambarkan pengalaman yang sarat dengan perasaan diabaikan dan tidak dihargai.

"Pernah merasa kayak diabaikan waktu harus menunggu lama dan tidak ada yang mengurus, waktu aku datang ke kantornya langsung itu" (PD-01)

"Pernah merasa seperti dianggap tidak mengerti apa-apa cuma gara-gara tidak bisa dengar. Frustrasi jadinya" (PD-02)

"Pernah merasa kayak diskriminasi, seperti tidak dipedulikan pemerintah" (PD-03)

Sebaliknya, dalam konteks program DAU, ketiga partisipan mengungkapkan pengalaman yang jauh berbeda. Petugas DAU digambarkan sebagai sosok yang sabar, mau menyesuaikan cara komunikasi, dan memahami kebutuhan spesifik penyandang disabilitas.

"Waktu [program] DAU datang ke sekolah, [suasananya] sangat beda, mereka sabar dan mau menunggu" (PD-01)

"Yang paling membantu adalah petugas yang mau menuliskan penjelasan dan tidak merasa kesal ketika saya meminta untuk diulang" (PD-02, Tunarungu)

"Saya merasa nyaman, terutama dengan petugas DAU yang memang sudah mengetahui cara melayani penyandang disabilitas" (PD-03, Tunanetra)

Kontras antara pengalaman "diabaikan" dan "dihargai" ini bukan sekadar perbedaan sikap individual petugas, melainkan mencerminkan perbedaan sistem dan orientasi layanan: layanan reguler yang dirancang untuk warga pada umumnya versus layanan DAU yang secara eksplisit dirancang untuk mengakomodasi kelompok rentan. Diskresi petugas DAU memainkan peran sentral dalam menciptakan pengalaman positif tersebut, melalui tindakan-tindakan empatik yang melampaui prosedur standar.

"Petugas memegang tangan saya secara perlahan dan memberikan penjelasan terlebih dahulu" (PD-01)

"Ada petugas yang menggunakan gerakan tangan agar saya mengerti, padahal [tindakan tersebut] tidak diwajibkan" (PD-02)

Namun, diskresi juga dapat bekerja ke arah sebaliknya. Ketika petugas berbicara terlalu cepat tanpa menyesuaikan dengan kondisi partisipan tunagrahita, hal ini justru menciptakan kebingungan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan inklusif masih bergantung pada kompetensi dan kesadaran individual petugas, bukan pada standar yang berlaku menyeluruh.

"Kadang-kadang petugas berbicara terlalu cepat, sehingga membuat saya menjadi bingung" (PD-01)

Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan kompetensi inklusif bagi seluruh aparatur layanan publik, bukan hanya yang bertugas dalam program

husus seperti DAU, agar pengalaman positif tidak bergantung pada keberuntungan bertemu petugas tertentu (Lipsky, 2010; Maynard-Moody & Musheno, 2003).

4. Makna Kehadiran Negara melalui Layanan DAU

Tema keempat dan paling mendalam dalam penelitian ini menyentuh dimensi makna, apa artinya program DAU dan dokumen kependudukan yang dihasilkannya bagi ketiga partisipan. Makna kepemilikan dokumen bagi ketiga partisipan jauh melampaui fungsi administratifnya. KTP bukan sekadar kartu identitas, melainkan bukti eksistensi dan pengakuan diri sebagai warga negara.

"KTP itu seperti bukti kalau saya ada. Saya bisa tunjukkan ke orang lain kalau saya juga warga negara biasa dan agar saya tidak dirundung lagi. Rasanya bangga". (PD-01, Tunagrahita)

"KTP itu identitas kita, tanpa dokumen tersebut kita seperti tidak terlihat oleh sistem." (PD-03, Tunanetra)

Perasaan diakui sebagai warga negara muncul sebagai makna yang paling konsisten di antara ketiga partisipan.

"Saya merasa sangat senang saat pertama kali memegang KTP sendiri. Saya merasa sudah dewasa dan diakui." (PD-02).

"Saat pertama kali memiliki KTP, saya merasa bangga dan terharu. Rasanya seperti akhirnya saya benar-benar diakui oleh negara." (PD-03).

"Rasanya negara tidak menganggap kami sebagai beban, melainkan sebagai warga negara yang setara dan berhak mendapatkan pelayanan yang baik." (PD-03)

Ketika negara hadir secara fisik melalui petugas DAU yang mendatangi mereka, partisipan merasakan sesuatu yang lebih dari sekadar kemudahan akses. Kehadiran tersebut dimaknai sebagai bentuk kepedulian dan penghargaan negara terhadap keberadaan mereka.

"Saya merasa terharu, merasa seperti ada yang benar-benar peduli dengan kondisi kita. Biasanya penyandang disabilitas seperti didiskriminasi." (PD-02, Tunarungu).

"Saya merasa dihargai. Seperti pemerintah mengakui keberadaan kita dan mau bersusah-susah datang langsung untuk melayani kita." (PD-03, Tunanetra).

Dampak konkret terhadap kehidupan sehari-hari melengkapi makna layanan DAU secara tangible. Kepemilikan dokumen kependudukan membuka akses ke layanan pendidikan dan bantuan pemerintah.

"KTP tersebut saya gunakan untuk mendaftar beasiswa, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah." (PD-02, Tunarungu).

"Dokumen dari DAU saya gunakan untuk keperluan sekolah dan program bantuan pemerintah." (PD-03, Tunanetra).

Dampak layanan DAU juga menyentuh dimensi psikologis yang lebih dalam, seperti peningkatan rasa percaya diri dan kesadaran akan kemampuan diri.

"Pengalaman ini membuat saya lebih percaya diri. Saya sadar bahwa saya bisa mengurus dokumen sendiri asalkan ada sistem yang mendukung. Kami yang tunarungu juga bisa mandiri." (PD-02, Tunarungu).

Pernyataan ini adalah bukti paling kuat bahwa dampak layanan inklusif tidak berhenti pada terpenuhinya kebutuhan administratif. Ketika sistem bekerja secara inklusif, dampaknya menjalar pada penguatan rasa percaya diri dan kemandirian

kelompok rentan. Temuan ini menguak aspek substantif dari administrasi kependudukan yang melampaui dimensi teknis-prosedural birokrasi. Bagi kelompok rentan, kepemilikan dokumen legal seperti KTP memiliki makna psikososial dan politis yang mendalam. Frasa "bukti kalau aku ada" dan "tidak kelihatan sama sistem" mengindikasikan bahwa dokumen sipil adalah instrumen utama dalam meruntuhkan pengucilan sosial (*social exclusion*) yang selama ini melingkupi penyandang disabilitas. Melalui program DAU, negara hadir tidak hanya untuk mendata, melainkan untuk memberikan pengakuan hukum (*legal recognition*) yang mengembalikan martabat (*dignity*) mereka sebagai warga negara yang setara

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman penyandang disabilitas dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui program Dukcapil Ada Untukmu (DAU) di Kabupaten Karawang. Berdasarkan analisis tematik terhadap data wawancara, observasi, dan catatan lapangan, penelitian ini menghasilkan empat simpulan utama.

Pertama, mekanisme jemput bola program DAU secara signifikan mengubah pengalaman akses layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, dari pendekatan yang menuntut kehadiran warga ke kantor menjadi pendekatan yang mendekatkan negara kepada warga melalui sekolah sebagai titik layanan.

Kedua, hambatan yang dialami penyandang disabilitas dalam mengakses layanan administrasi kependudukan bersifat berlapis dan multidimensional, mencakup hambatan fisik, komunikasi, informasi, dan administratif yang saling memperkuat satu sama lain dan tidak sepenuhnya teratasi oleh kehadiran fisik layanan jemput bola.

Ketiga, kualitas pengalaman layanan penyandang disabilitas sangat ditentukan oleh relasi yang terbangun antara aparatur pelayanan dan warga dalam interaksi langsung, di mana diskresi dan tindakan empatik petugas DAU memainkan peran sentral dalam membentuk perasaan dihargai, meskipun praktik tersebut masih bersifat individual dan belum dilembagakan secara sistematis.

Keempat, makna yang dilekatkan partisipan pada program DAU dan dokumen kependudukan yang dihasilkannya jauh melampaui dimensi administratif. Dokumen kependudukan dimaknai sebagai bukti eksistensi, pengakuan sebagai warga negara yang setara, serta membawa dampak konkret terhadap akses pendidikan, bantuan sosial, dan peningkatan rasa percaya diri.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa program Dukcapil Ada Untukmu (DAU) merupakan inovasi layanan publik yang bermakna dan berdampak bagi penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan, namun keberlanjutan dan perluasan dampaknya memerlukan pelatihan kompetensi

inklusif yang sistematis bagi seluruh aparaturnya pelayanan, kelembagaan format komunikasi dan informasi yang mengakomodasi ragam disabilitas, serta penguatan koordinasi administratif agar proses perekaman data dapat segera ditindaklanjuti dengan penerbitan dokumen kependudukan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah dan cakupan partisipan, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat mendalam namun tidak dapat digeneralisasikan secara statistik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan kelompok rentan lain seperti lanjut usia, Orang dengan Gangguan Jiwa, dan warga sakit kronis, serta mengkaji dampak pelatihan kompetensi inklusif terhadap konsistensi kualitas layanan jemput bola di berbagai daerah.

Referensi

- Angrosino, M. (2007). *Doing ethnographic and observational research*. SAGE Publications.
- Bird, C. M. (2005). How I stopped dreading and learned to love transcription. *Qualitative Inquiry*, 11(2), 226-248. <https://doi.org/10.1177/1077800404273413>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589-597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Bupati Karawang. (2021). Peraturan Bupati Karawang Nomor 63 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021.
- Bupati Karawang. (2023). Peraturan Bupati Karawang Nomor 424 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Karawang Nomor 63 Tahun 2021.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. SAGE Publications.
- Clandinin, D. J., & Connelly, F. M. (2000). *Narrative inquiry: Experience and story in qualitative research*. Jossey-Bass.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Crotty, M. (1998). *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process*. SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. (2023). *Standar operasional prosedur (SOP) inovasi Dukcapil Ada Untukmu (DAU)*. Pemerintah Kabupaten Karawang.

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. (2025). *Kajian inovasi pelayanan Dukcapil Ada Untukmu (DAU)*. Pemerintah Kabupaten Karawang.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. (2025). *Proposal inovasi pelayanan publik: Dukcapil Ada Untukmu (DAU)*. Pemerintah Kabupaten Karawang.
- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Emerson, R. M., Fretz, R. I., & Shaw, L. L. (2011). *Writing ethnographic fieldnotes* (2nd ed.). University of Chicago Press.
- Fakta Jabar. (2022, March 2). Yuk kepoin program "Dukcapil Ada Untukmu". <https://www.faktajabar.co.id/2022/03/02/yuk-kepoin-program-dukcapil-ada-untukmu/>
- Fitri, A., Puryanto, P., Putra, R. H., Pasaribu, F. R., Aulia, A., & Ariyati, Y. (2022). Penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui TDS "Tunggu Dirumah Saja" pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 62-70. <https://doi.org/10.69989/k737ze73>
- Fraser, N. (2009). *Scales of justice: Reimagining political space in a globalizing world*. Columbia University Press.
- Gulliford, M., Figueroa-Munoz, J., Morgan, M., Hughes, D., Gibson, B., Beech, R., & Hudson, M. (2002). What does 'access to health care' mean? *Journal of Health Services Research & Policy*, 7(3), 186-188. <https://doi.org/10.1258/135581902760082517>
- Husni, R., Supriyanto, D., & Anadza, H. (2025). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada inovasi program Suling Sakti (Studi kasus pada program Suling Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 19(4), 58-69. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/27584>
- Isharyono, A. B., Hardjati, S., & Ap, M. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 48-57. <https://doi.org/10.71040/irpia.v8i5.204>
- Johnson, K., & Walmsley, J. (2010). *People with intellectual disabilities: Towards a good life?* Policy Press.
- Jovchelovitch, S., & Bauer, M. W. (2000). Narrative interviewing. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Eds.), *Qualitative researching with text, image and sound: A practical handbook* (pp. 57-74). Sage Publications.
- Kaiser, K. (2009). Protecting respondent confidentiality in qualitative research. *Qualitative Health Research*, 19(11), 1632-1641. <https://doi.org/10.1177/1049732309350879>

- Kallio, H., Pietilä, A. M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: Developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 2954-2965. <https://doi.org/10.1111/jan.13031>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Pedoman inovasi pelayanan publik*. KemenPAN-RB.
- Lavee, E., & Itzchakov, G. (2023). Good listening: A key element in establishing quality in qualitative research. *Qualitative Research*, 23(5), 1203-1223. <https://doi.org/10.1177/14687941211039402>
- Liamputtong, P. (2007). *Researching the vulnerable: A guide to sensitive research methods*. SAGE Publications.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary ed.). Russell Sage Foundation.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. Polity Press.
- Maynard-Moody, S., & Musheno, M. (2003). *Cops, teachers, counselors: Stories from the front lines of public service*. University of Michigan Press.
- Menteri Dalam Negeri. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Menteri Kesehatan. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing: Helping people change* (3rd ed.). Guilford Press.
- Ningrum, L. D., & Nurbaiti, N. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sibisa Online di Disdukcapil Kota Medan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(4), 3859-3869. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3745>
- Oliver, M. (1996). *Understanding disability: From theory to practice*. Macmillan.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.
- Pemerintah Kabupaten Karawang. (2021). Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Phillippi, J., & Lauderdale, J. (2018). A guide to field notes for qualitative research: Context and conversation. *Qualitative Health Research*, 28(3), 381-388. <https://doi.org/10.1177/1049732317697102>

- Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Republik Indonesia. (2006). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Riessman, C. K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. SAGE Publications.
- Schwandt, T. A. (2003). Three epistemological stances for qualitative inquiry: Interpretivism, hermeneutics and social constructionism. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE handbook of qualitative research*. SAGE Publications.
- Shakespeare, T. (2014). *Disability rights and wrongs revisited* (2nd ed.). Routledge.
- Silva, W. C. Z. F. D., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Komunikasi dalam inovasi "Jalan MANTAN" pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pemenuhan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(3), 2106-2113. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.852>
- Soldatic, K., & Meekosha, H. (2012). Disability and neoliberal state formations. *Social Identities*, 18(2), 195–210. <https://doi.org/10.1080/13504630.2012.674439>
- United Nations. (2018). *Disability and development report*. United Nations.
- Varpio, L., Paradis, E., Uijtdehaage, S., & Young, M. (2022). A practical guide to reflexivity in qualitative research: AMEE Guide No. 149. *Medical Teacher*, 44(3), 241-251. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2022.2057287>
- Wagenaar, H. (2011). *Meaning in action: Interpretation and dialogue in policy analysis*. M. E. Sharpe.
- Walmsley, J., & Johnson, K. (2010). *Inclusive research with people with learning disabilities: Past, present and futures*. Jessica Kingsley Publishers.
- Warta Merdeka News. (2023, June 6). *Diapresiasi masyarakat, program "Dukcapil Ada Untukmu" di Karawang sangat membantu*. <http://wartamerdekanews.com/diapresiasi-masyarakat-program-dukcapil-ada-untukmu-di-karawang-sangat-membantu/>
- World Health Organization. (2024). *Global report on health equity*. WHO.
- Yanow, D. (2000). *Conducting interpretive policy analysis*. Sage Publications.