

## RESPONSIVITAS KOMITE DISABILITAS DAERAH DALAM PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS TULI DI KOTA SURAKARTA

**Alicia Reinada, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret  
email: reinadaalicia@uns.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas Komite Disabilitas Daerah (KDD) Kota Surakarta dalam upaya pemenuhan hak penyandang disabilitas Tuli. Meskipun pemerintah telah mengesahkan regulasi terkait penyandang disabilitas, kelompok Tuli masih menghadapi berbagai hambatan akses terhadap layanan publik akibat keterbatasan komunikasi dan kurangnya dukungan struktural. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, serta divalidasi melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KDD Surakarta menunjukkan responsivitas yang cukup baik, ditandai oleh sikap terbuka terhadap keluhan, pemanfaatan aspirasi komunitas Tuli sebagai dasar evaluasi, serta keterlibatan komunitas dalam kegiatan dan forum kebijakan. Namun, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan anggaran, minimnya staf yang menguasai bahasa isyarat, dan rendahnya pemahaman lintas instansi terhadap kebutuhan disabilitas sensorik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun responsivitas KDD telah berjalan, perlu penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas komunikasi inklusif, serta pelibatan komunitas Tuli secara substantif dalam proses pengambilan keputusan agar prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik benar-benar terwujud.

**Kata Kunci:** kebijakan disabilitas; Komite Disabilitas Daerah; pelayanan inklusif; penyandang Tuli; responsivitas.

### Abstract

*This study aims to analyze the responsiveness of the Regional Disability Committee (KDD) of Surakarta City in fulfilling the rights of deaf people with disabilities. Although the government has passed regulations related to people with disabilities, deaf people still face various barriers to accessing public services due to communication limitations and a lack of structural support. This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, participatory observation, and documentary analysis. Data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman and validated through triangulation of sources and methods. The results of the study show that the Surakarta KDD demonstrates fairly good responsiveness, marked by an open attitude toward complaints, the use of the Deaf community's aspirations as a basis for evaluation, and community involvement in activities and policy forums. However, there are still challenges such as budget constraints, a lack of staff who are proficient in sign language, and low inter-agency understanding of the needs of people with*

*sensory disabilities. This study concludes that while the responsiveness of the KDD is in place, institutional strengthening, improved inclusive communication capacity, and substantive community involvement in decision-making processes are needed to ensure that the principle of inclusivity in public services is truly realized.*

**Keywords:** *deaf individuals; disability policy; inclusive services; Regional Disability Committee; responsiveness.*

## **Pendahuluan**

Setiap warga negara berhak memperoleh perlakuan yang setara di hadapan hukum dan pemerintahan, tanpa kecuali, termasuk bagi penyandang disabilitas. Komitmen terhadap prinsip kesetaraan ini telah dinyatakan secara konstitusional melalui Pasal 28H ayat (2) dan Pasal 28I ayat (2) UUD 1945, serta diperkuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Secara lebih lokal, Kota Surakarta menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 dan Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2024 sebagai bentuk konkret pengarusutamaan hak-hak disabilitas. Namun demikian, perwujudan kebijakan yang inklusif masih menghadapi tantangan serius, khususnya dalam pemenuhan hak kelompok disabilitas sensorik seperti penyandang Tuli (Widjaja et al., 2020; Mozes, 2020).

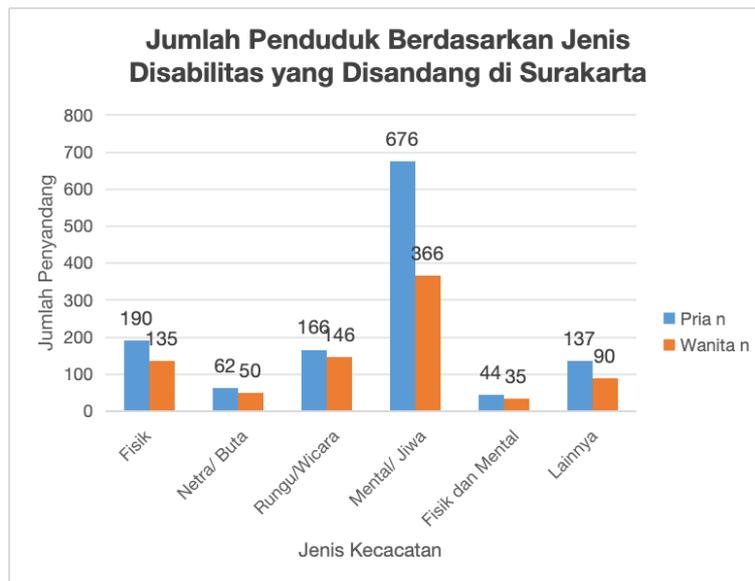
Penyandang Tuli merupakan kelompok dengan kebutuhan komunikasi yang unik, yang umumnya menggunakan bahasa isyarat sebagai media utama dalam berinteraksi. Keterbatasan akses terhadap informasi, rendahnya penyediaan juru bahasa isyarat (JBI), serta belum tersedianya media informasi visual dalam ruang publik menyebabkan kelompok ini mengalami hambatan struktural dalam mengakses hak dasar mereka (Taryaningsih, 2019; Salsabiila & Yuadi, 2023). Dalam konteks Indonesia, data dari Kementerian Dalam Negeri mencatat bahwa terdapat lebih dari 11.000 penyandang disabilitas Tuli yang teridentifikasi dalam sistem kependudukan (Kemendagri, 2024), namun pelibatan mereka dalam pelayanan publik dan pengambilan kebijakan masih sangat terbatas.

Penyandang Tuli masih sering mengalami stigma dan diskriminasi, baik di lingkungan sosial maupun dalam kebijakan publik. Anggapan bahwa mereka tidak mampu berkontribusi secara mandiri telah menghambat peluang dalam pendidikan dan pekerjaan (Karuniasih, 2017; Sukranatha, 2019). Dalam bidang pendidikan, keterbatasan guru yang menguasai bahasa isyarat serta minimnya fasilitas inklusif menjadi penghalang utama partisipasi Tuli (Mozes, 2020). Begitu pula di sektor ketenagakerjaan, di mana stereotip negatif terhadap kapasitas kerja penyandang disabilitas sering mengakibatkan eksklusi struktural (Pitaloca et al., 2023). Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, diperlukan kehadiran lembaga perantara yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan nyata komunitas Tuli. Komite Disabilitas Daerah (KDD) Kota Surakarta merupakan lembaga non-struktural yang dibentuk sebagai hasil kolaborasi antara pemerintah daerah dan organisasi masyarakat sipil, yang bertugas untuk

menjembatani komunikasi antara penyandang disabilitas dengan institusi pemerintahan (Yudhoyono & A.L.W., 2021). Surakarta menjadi salah satu daerah pionir dalam pembentukan KDD, bersama dengan Yogyakarta dan Malang (Arawinda, 2023). Dalam struktur organisasi KDD, terdapat representasi dari berbagai jenis disabilitas, termasuk sensorik seperti Tuli. Namun demikian, efektivitas representasi tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut.

**Gambar 1.**

Jumlah penduduk berdasarkan jenis disabilitas yang disandang di Surakarta



Salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas lembaga publik adalah tingkat responsivitasnya. Responsivitas menurut Dwiyanto (2006) merujuk pada kemampuan suatu lembaga untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, serta mengembangkan program pelayanan yang relevan dengan aspirasi publik. Dalam konteks KDD, responsivitas dapat dinilai melalui kehadiran mekanisme penyampaian aspirasi yang efektif, penggunaan umpan balik dalam perumusan kebijakan, hingga pelibatan komunitas Tuli dalam forum-forum pengambilan keputusan (Dwiyanto, 2006; Denhardt, 2001). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberadaan lembaga inklusif belum menjamin responsivitas terhadap kelompok Tuli apabila tidak diikuti dengan komitmen struktural dan operasional yang memadai (Carnemolla et al., 2021; Mustaniemi-Laakso et al., 2023). Meskipun KDD Surakarta telah memiliki landasan hukum dan struktur yang inklusif, komunitas Tuli masih menghadapi kesulitan dalam mendapatkan akses informasi publik, minimnya JBI dalam pelayanan umum, serta kurangnya mekanisme pelibatan yang substansial. Kondisi ini mengindikasikan pentingnya evaluasi terhadap kinerja responsivitas KDD dalam menjamin pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas Tuli.

Dengan demikian, tulisan ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Komite Disabilitas Daerah (KDD) Kota Surakarta mampu bersikap responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas Tuli. Studi ini juga berupaya mengidentifikasi tantangan-tantangan struktural dan kultural yang mempengaruhi tingkat responsivitas tersebut. Temuan dari studi ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi untuk perumusan kebijakan publik yang lebih inklusif dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok disabilitas sensorik yang selama ini kurang mendapatkan perhatian.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam tingkat responsivitas Komite Disabilitas Daerah (KDD) Kota Surakarta dalam memenuhi hak penyandang disabilitas Tuli. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, dan dinamika sosial secara kontekstual dan komprehensif (Creswell, 2014). Lokasi penelitian adalah Kota Surakarta, yang dipilih karena merupakan salah satu daerah pelopor pembentukan KDD serta memiliki regulasi pendukung seperti Perda No. 9 Tahun 2020 dan Perwali No. 27 Tahun 2024. Penelitian berlangsung antara September 2024 hingga Juni 2025, mencakup proses pengumpulan data hingga penulisan laporan akhir.

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengurus KDD, komunitas Tuli, dan perwakilan OPD, serta observasi partisipatif terhadap kegiatan KDD. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi (laporan kegiatan, notulensi, peraturan daerah), literatur akademik, dan publikasi media. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994), yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode, untuk memastikan konsistensi temuan (Patton, 2002).

Pengukuran responsivitas mengacu pada teori Dwiyanto (2006) dengan empat indikator: (1) tanggapan terhadap keluhan komunitas Tuli, (2) penggunaan keluhan sebagai dasar evaluasi, (3) upaya pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan, serta (4) pelibatan komunitas Tuli dalam proses pengambilan keputusan. Keempat indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan dan layanan KDD benar-benar mencerminkan kebutuhan penyandang Tuli secara nyata. Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, seperti menjaga kerahasiaan identitas informan, meminta persetujuan partisipasi, serta menyampaikan hasil secara objektif. Diharapkan temuan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan inklusif berbasis responsivitas publik.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana responsivitas Komite Disabilitas Daerah (KDD) Surakarta dalam mengakomodasi kebutuhan komunitas Tuli. Responsivitas tersebut ditinjau melalui empat indikator utama sebagaimana dirumuskan oleh Dwiyanto (2006): (1) sikap terhadap keluhan, (2) penggunaan keluhan sebagai dasar evaluasi, (3) pemberian pelayanan yang memuaskan, dan (4) pelibatan komunitas dalam pengambilan keputusan.

#### 1. Sikap KDD Terhadap Keluhan Komunitas Tuli

KDD Surakarta menunjukkan sikap yang terbuka dan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan komunitas Tuli. Hal ini tampak dari pernyataan informan Galih, perwakilan komunitas Tuli sekaligus pengurus KDD, yang menjelaskan bahwa setelah keluhan disampaikan, KDD segera menindaklanjutinya dalam forum formal bersama dinas-dinas terkait. *“Kalau di TAD itu mungkin teman-teman komunitas lain bisa mengeluh... nanti setelah menerima keluhan itu, biasanya TAD mengundang teman-teman dan juga teman-teman dinas... supaya teman-teman disabilitas bisa ikut program tersebut atau menerima manfaat dari program tersebut”* (Galih, 2025).

Hal ini juga ditegaskan oleh Darti selaku Ketua KDD yang menyatakan bahwa untuk menjembatani komunikasi, KDD selalu mengaktifkan peran juru bahasa isyarat (JBI). *“Langsung tak komunikasikan ke JBI biar bisa membantu komunikasiin dengan benar... mungkin di SK KDD kita masukkan”* (Darti, 2025). Hal ini menunjukkan adanya kesadaran struktural bahwa hambatan komunikasi merupakan masalah utama yang dihadapi komunitas Tuli dan perlu diatasi dengan pendekatan teknis yang konkret.

#### 2. Pemanfaatan Keluhan sebagai Evaluasi dan Bahan Perubahan Program

Keluhan dari komunitas Tuli tidak hanya diterima, tetapi juga dijadikan bahan evaluasi internal serta dasar untuk merancang program atau mendorong perubahan kebijakan. Dalam wawancara dengan Darti, disebutkan bahwa setelah pergantian kepala daerah, KDD secara aktif mengumpulkan data keluhan dari komunitas Tuli untuk dijadikan masukan. *“Kemarin itu dari pihak KDD meminta... ada aspirasi apa setelah pergantian wali kota? Itu ada teman yang mengusulkan penambahan guru pendamping...”* (Wiwik, 2025).

Meski implementasinya belum maksimal di tingkat OPD, seperti Dinas Pendidikan, proses advokasi telah dijalankan secara berkelanjutan. Hal ini diperkuat oleh pengakuan Indira, anggota komunitas Tuli, yang menyatakan bahwa *“Mungkin dari KDD sudah menyampaikan namun dari pemerintah belum bisa memenuhi... walaupun sudah ada keresahan yang disampaikan tapi belum bisa dipenuhi oleh pemerintah”* (Indira, 2025).

### 3. Upaya Pelayanan yang Memberikan Kepuasan

Mengacu pada hal pelayanan, KDD telah menunjukkan berbagai inisiatif konkret untuk memenuhi kebutuhan komunitas Tuli. Salah satu langkah nyata adalah pelibatan komunitas dalam kegiatan sosialisasi dan forum publik seperti workshop BPJS, pelatihan sensitivitas pegawai, serta forum perencanaan pembangunan yang melibatkan perspektif komunitas difabel. *“...waktu saya diajak itu acara hari disabilitas internasional, workshop BPJS, sosialisasi dengan KAI... tentang akses pembangunan sebelum dibangun...”* (Galih, 2025). Penerima layanan juga mengakui keberadaan KDD sebagai bentuk kehadiran negara yang lebih manusiawi. *“Mereka juga bantu banget... dipermudah juga”* (Wiwik, 2025). Bahkan, program pengajuan bantuan dana hibah turut didampingi oleh KDD agar komunitas bisa mendapatkan akses ke fasilitas yang selama ini sulit dicapai secara mandiri. Namun demikian, keterbatasan anggaran dan sumber daya menjadi kendala klasik. Darti menyatakan bahwa tidak semua program dapat langsung dijalankan. *“Kalau program khusus untuk disabilitas nggak ada, adanya di Dinsos... jadi kalau di OPD lain kita coba masuk lewat jejaring”* (Darti, 2025).

### 4. Pelibatan Komunitas Tuli dalam Pengambilan Keputusan

Keterlibatan komunitas Tuli dalam forum pengambilan kebijakan merupakan salah satu pencapaian penting KDD. Galih, mantan Ketua GERKATIN, menyebutkan bahwa ia dilibatkan secara formal sebagai humas di KDD agar informasi tidak eksklusif dan kebutuhan komunitas lebih terwakili. *“Saya dulu... gabung TAD... jadi sekarang saya di humas tanggung jawabnya”* (Galih, 2025). Selain keanggotaan struktural, keterlibatan komunitas juga terjadi dalam forum lintas dinas. *“Saya biasanya ikut kalau ada rapat yang tentang workshop, latihan, atau seminar disabilitas... dengan Dinas Sosial itu saya ikut”* (Galih, 2025). Namun, partisipasi ini belum sepenuhnya bermakna karena belum semua OPD memahami kebutuhan disabilitas secara utuh. *“OPD kadang menangkapnya kurang paham... tapi setidaknya suara mereka biar didengar”* (Darti, 2025).

Menurut Ami sekretaris KDD, penyandang Tuli justru sangat aktif ketika diberikan ruang dalam audiensi formal. *“Mereka vokal banget kok... waktu audiensi sama Walikota juga mereka aktif”* (Ami, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa pelibatan komunitas bukan hanya penting secara prosedural, tetapi juga menghasilkan kontribusi substantif dalam desain kebijakan.

### 5. Tantangan Responsivitas KDD terhadap Penyandang Tuli

Meskipun Komite Disabilitas Daerah (KDD) Kota Surakarta telah menunjukkan upaya responsif dalam berbagai aspek, penelitian ini juga menemukan sejumlah tantangan yang menghambat optimalisasi peran dan efektivitas lembaga tersebut, khususnya dalam konteks pemenuhan hak penyandang disabilitas Tuli. Tantangan-

tantangan ini bersifat struktural, kultural, dan teknis, yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi KDD adalah minimnya sumber daya manusia yang menguasai bahasa isyarat, baik di lingkungan internal KDD maupun di instansi pemerintah daerah yang menjadi mitra. Ketergantungan pada juru bahasa isyarat (JBI) eksternal menjadi kendala dalam memastikan kontinuitas komunikasi yang efektif. Hal ini disampaikan oleh Ketua KDD, Darti, yang menyebutkan bahwa belum ada pelatihan sistematis bagi anggota KDD atau staf OPD dalam penguasaan bahasa isyarat, sehingga komunikasi dengan penyandang Tuli harus selalu dimediasi oleh pihak ketiga. *“Belum semua OPD paham cara komunikasi yang baik dengan Tuli. Akhirnya kami selalu panggil JBI... padahal seharusnya bisa dilatih juga dari dalam,”* ungkapnya.

Tantangan berikutnya adalah terbatasnya anggaran dan dukungan struktural dari pemerintah daerah, yang menyebabkan banyak inisiatif KDD bergantung pada kolaborasi sukarela dengan organisasi masyarakat sipil dan komunitas disabilitas. Keterbatasan ini berdampak pada terbatasnya jangkauan program dan minimnya fasilitas khusus untuk Tuli, seperti informasi visual dan kanal pengaduan berbasis bahasa isyarat. Darti menyatakan bahwa *“Kita hanya mengandalkan sinergi dengan komunitas, karena tidak ada anggaran khusus. Kadang kalau tidak ada program dari pusat, ya kami harus inisiatif sendiri pakai relawan”*. Selain itu, rendahnya kesadaran dan sensitivitas sebagian OPD terhadap isu disabilitas sensorik, seperti Tuli, menjadi penghambat proses advokasi yang dilakukan oleh KDD. Beberapa dinas masih menganggap kebutuhan Tuli sebagai tambahan, bukan sebagai bagian dari kewajiban pelayanan publik. Hal ini membuat aspirasi komunitas Tuli kerap kali tidak mendapatkan tanggapan yang cepat atau dianggap bukan prioritas. Seperti yang diungkapkan oleh informan dari komunitas Tuli, Indira menyatakan bahwa *“Sudah diajukan, sudah disampaikan lewat KDD, tapi belum ditanggapi dengan serius. Mungkin belum dianggap penting oleh OPD-nya”*.

Tantangan lain yang muncul adalah minimnya sistem formal pengelolaan pengaduan yang ramah bagi penyandang Tuli. Saat ini, belum tersedia saluran komunikasi yang mendukung bahasa isyarat atau teks visual secara digital, sehingga penyampaian keluhan masih harus dilakukan melalui perantara. Ini mengurangi independensi komunitas Tuli dalam menyuarkan kebutuhan mereka dan memperbesar ketergantungan pada aktor-aktor tertentu di dalam KDD.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komite Disabilitas Daerah (KDD) Kota Surakarta telah menunjukkan sejumlah praktik responsivitas yang cukup signifikan dalam konteks pelayanan publik kepada penyandang disabilitas Tuli. Dalam kerangka teori responsivitas menurut Dwiyanto (2006), lembaga publik yang responsif tidak hanya menyerap aspirasi, tetapi juga mampu menindaklanjuti keluhan dan aspirasi masyarakat

melalui tindakan yang konkret, bermakna, dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas hidup warga yang dilayani. Berdasarkan empat indikator responsivitas—yakni sikap terhadap keluhan, pemanfaatan keluhan sebagai dasar evaluasi, kepuasan pelayanan, dan pelibatan komunitas dalam pengambilan keputusan—KDD menunjukkan tingkat pencapaian yang relatif baik, meskipun belum sepenuhnya ideal.

Pertama, dalam aspek sikap terhadap keluhan, KDD memperlihatkan komitmen kuat untuk menanggapi keluhan komunitas Tuli secara terbuka dan empatik. Hal ini tercermin dari upaya aktif pengurus KDD dalam menyediakan komunikasi dua arah melalui keterlibatan juru bahasa isyarat (JBI), serta kehadiran representasi komunitas Tuli di dalam struktur organisasi. Dalam konteks teori pelayanan publik, sikap ini mencerminkan adanya orientasi pada pengguna layanan (*citizen-oriented governance*), di mana pendekatan empatik dan partisipatif menjadi elemen penting dari praktik birokrasi yang humanistik (Denhardt & Denhardt, 2000). Namun, pendekatan ini masih memiliki kekurangan, khususnya pada ketergantungan terhadap keberadaan JBI. Ketika JBI tidak tersedia, proses komunikasi menjadi sangat terbatas dan mengurangi efektivitas responsivitas itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa KDD belum sepenuhnya membangun sistem internal yang adaptif terhadap karakteristik disabilitas sensorik. Menurut Carnemolla et al. (2021), untuk menjadi organisasi inklusif, lembaga publik harus mampu menciptakan sistem yang fleksibel dan tidak bergantung pada sumber daya eksternal semata.

Kedua, dari segi pemanfaatan keluhan sebagai dasar evaluasi, KDD telah menunjukkan kemajuan yang cukup berarti. Keluhan yang disampaikan komunitas Tuli diakomodasi tidak hanya sebagai informasi, tetapi juga sebagai bahan perencanaan dan advokasi kebijakan ke OPD terkait. Hal ini menunjukkan bahwa KDD menjalankan fungsi strategis sebagai jembatan antara kebutuhan komunitas dan pengambilan keputusan publik. Praktik ini sesuai dengan prinsip “responsive feedback loop” yang digagas oleh Bryson, Crosby, & Bloomberg (2014), yaitu perlunya siklus umpan balik yang berjalan efektif antara warga dan pemerintah. Namun demikian, efektivitas advokasi KDD masih terganjal oleh rendahnya sensitivitas sebagian OPD mitra terhadap isu disabilitas, khususnya disabilitas sensorik seperti Tuli. Seperti yang disampaikan oleh beberapa informan, beberapa usulan dan keluhan telah disampaikan berulang kali, namun belum menghasilkan kebijakan yang konkret. Hal ini menunjukkan bahwa KDD masih menghadapi tantangan dalam mendorong respons lintas sektor, terutama dalam konteks birokrasi yang cenderung hierarkis dan tidak lentur dalam merespons isu-isu inklusi sosial.

Ketiga, dalam aspek kepuasan pelayanan, mayoritas komunitas Tuli menilai bahwa kehadiran KDD sangat membantu, baik dalam akses informasi maupun pelibatan mereka dalam forum diskusi, pelatihan, dan program sosial. Kehadiran KDD memperkuat rasa keterhubungan komunitas Tuli dengan pemerintah, yang sebelumnya sering merasa terpinggirkan. Kepuasan ini berkorelasi dengan pendekatan pelayanan publik berbasis

nilai (*value-based public service*), yang tidak hanya menekankan efisiensi administratif, tetapi juga nilai keadilan, pengakuan, dan kesetaraan (Osborne, 2006). Namun, kepuasan ini bersifat relatif, karena masih terdapat keterbatasan aksesibilitas informasi visual, belum meratanya pelibatan dalam semua dinas, serta keterbatasan pada jumlah program yang spesifik menyoar kebutuhan penyandang Tuli.

Keempat, dari sisi pelibatan komunitas dalam pengambilan keputusan, temuan menunjukkan bahwa KDD telah membuka ruang representasi bagi komunitas Tuli dalam struktur formal lembaga dan dalam beberapa forum diskusi kebijakan. Ini merupakan praktik penting dalam mewujudkan *inclusive governance*, di mana penyandang disabilitas tidak hanya menjadi objek kebijakan, tetapi juga aktor yang berkontribusi dalam penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik (Mustaniemi-Laakso et al., 2023). Namun, perlu digarisbawahi bahwa pelibatan ini masih cenderung bersifat simbolik pada beberapa dinas mitra. Dalam forum lintas OPD, peran komunitas Tuli belum sepenuhnya strategis karena masih terganjal oleh hambatan komunikasi serta kurangnya sistem pelibatan yang formal dan berkelanjutan. Keterlibatan ini mencerminkan semangat *co-production* dalam pelayanan publik, di mana warga (dalam hal ini komunitas Tuli) menjadi mitra aktif dalam penyediaan dan perbaikan layanan publik (Bovaird, 2007). Namun, praktik *co-production* tidak akan optimal tanpa dukungan struktur kelembagaan yang inklusif, keberpihakan anggaran, serta peningkatan kapasitas komunitas itu sendiri. Keterbatasan dalam sumber daya manusia, pengetahuan kebijakan, dan literasi advokasi juga masih menjadi pekerjaan rumah bagi komunitas Tuli dan KDD dalam membangun pelibatan yang bermakna.

Meskipun KDD Surakarta telah mengimplementasikan sebagian besar prinsip responsivitas secara praktik, transformasi ke arah organisasi publik yang benar-benar inklusif masih membutuhkan intervensi pada level kebijakan yang lebih luas. Pemerintah daerah perlu menguatkan posisi KDD secara legal dan anggaran, meningkatkan pelatihan bagi staf pemerintah mengenai komunikasi inklusif (terutama bahasa isyarat), serta mendorong setiap OPD untuk memiliki kebijakan dan layanan yang adaptif terhadap disabilitas sensorik. Hanya dengan pendekatan lintas sektor dan multi-level inilah, prinsip-prinsip responsivitas dapat diterjemahkan menjadi kebijakan yang benar-benar berpihak pada komunitas disabilitas, khususnya penyandang Tuli.

## Penutup

Penelitian ini menunjukkan bahwa Komite Disabilitas Daerah (KDD) Kota Surakarta telah menunjukkan responsivitas yang cukup baik dalam upaya pemenuhan hak penyandang disabilitas Tuli. Sikap terbuka terhadap keluhan, pemanfaatan aspirasi sebagai bahan evaluasi kebijakan, pemberian pelayanan yang inklusif, serta pelibatan komunitas Tuli dalam pengambilan keputusan merupakan praktik-praktik yang mencerminkan upaya nyata menuju tata kelola pemerintahan yang lebih inklusif. Meskipun demikian, responsivitas tersebut masih menghadapi berbagai tantangan,

terutama dalam hal keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman lintas instansi terhadap kebutuhan spesifik penyandang Tuli, serta belum meratanya pelibatan komunitas dalam kebijakan secara substantif. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa responsivitas belum sepenuhnya berjalan dalam kerangka sistemik dan berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran diajukan untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan peran KDD. Pertama, diperlukan penguatan kelembagaan melalui dukungan regulasi dan anggaran yang memadai agar KDD dapat menjangkau komunitas secara lebih luas dan intensif. Kedua, pelatihan bahasa isyarat bagi staf KDD dan OPD mitra harus menjadi agenda prioritas agar komunikasi dapat berjalan efektif tanpa hanya bergantung pada keberadaan juru bahasa isyarat. Ketiga, pemerintah daerah sebaiknya mengembangkan mekanisme pengaduan dan partisipasi publik yang lebih aksesibel bagi penyandang Tuli, seperti melalui platform digital dengan dukungan teks visual atau video bahasa isyarat. Keempat, pelibatan komunitas Tuli dalam proses pengambilan keputusan harus ditingkatkan secara substansial, tidak hanya sebagai simbol representasi, tetapi sebagai mitra setara dalam kebijakan publik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, khususnya penyandang Tuli, dapat benar-benar diwujudkan sebagai bagian integral dari tata kelola pemerintahan yang adil, setara, dan berkeadilan sosial.

## Referensi

- Arawinda, S. (2023). *Inisiatif Pemerintah Daerah dalam Membentuk Komite Disabilitas Daerah*. Yogyakarta: SIGAB.
- Carnemolla, P., et al. (2021). "If I Was the Boss of My Local Government": Perspectives of People with Disabilities on Local Government Performance in Australia. *Sustainability*, 13(1), 1–17.
- Denhardt, R. B. (2001). *The Pursuit of Significance: Strategies for Managerial Success in Public Organizations*. Wadsworth.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Karuniasih, N. (2017). Persepsi Masyarakat terhadap Penyandang Tunarungu di Sekolah Inklusi. *Jurnal Pendidikan Khusus*, 13(2), 89–102.
- Kemendagri. (2024). *Data Kependudukan Penyandang Disabilitas Berdasarkan NIK*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Mozes, I. (2020). Pendidikan Inklusif dan Tantangannya bagi Penyandang Tuli. *Jurnal Pendidikan Khusus*, 8(3), 145–158.
- Mustaniemi-Laakso, M., Katsui, H., & Heikkilä, M. (2023). Vulnerability, Disability, and Agency: Exploring Structures for Inclusive Decision-Making in a Responsive State. *International Journal of the Semiotics of Law*, 36, 205–225.
- Pitaloca, D., Hapsari, D., & Pranata, A. (2023). Diskriminasi Disabilitas di Dunia Kerja: Studi Kasus pada Penyandang Tuli. *Jurnal Sosiologi*, 19(1), 41–60.
- Salsabiila, S., & Yuadi, S. (2023). Aksesibilitas Informasi Bagi Penyandang Tuli dalam Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 76–88.

- Sukranatha, I. M. A. (2019). Perlindungan Hukum bagi Penyandang Disabilitas dalam Dunia Kerja. *Jurnal Ilmu Hukum*, 14(1), 23–34.
- Taryaningsih, E. (2019). Bahasa Isyarat dalam Perspektif Linguistik dan Budaya. *Jurnal Linguistik Indonesia*, 37(2), 119–129.
- Widjaja, R., Susanto, A., & Rahardjo, M. (2020). Aksesibilitas dan Hak-hak Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 12(1), 33–46.
- Yudhoyono, T., & A.L.W. (2021). Kolaborasi Pemerintah dan Komunitas: Studi Komite Disabilitas Daerah. *Jurnal Inovasi Pemerintahan Daerah*, 5(2), 77–92.