

**AKSESIBILITAS LAYANAN PERKAWINAN BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI KUA KOTA MALANG
PERSPEKTIF TEORI TRIAS NILAI HUKUM GUSTAV
RADBRUCH**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister dalam
Program Studi Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah
Pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh:

Qonita Najmah Fairusah

240201210028

**PROGRAM MAGISTER AL-AHWAL AL-SYAKHSIYYAH
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2026**

AKSESIBILITAS LAYANAN PERKAWINAN BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI KUA KOTA MALANG
PERSPEKTIF TEORI TRIAS NILAI HUKUM GUSTAV
RADBRUCH

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh Gelar Magister Hukum
(M.H) dalam Program Studi Al-Akhwal Al-Syakhshiyyah pada Pascasarjana UIN
Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh:

QONITA NAJMAH FAIRUSAH

240201210028

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI, M.Hum NIP. 197801302009122002
2. Dr. Jamilah, MA. NIP. 197901242009012007

PROGRAM MAGISTER AL-AHWAL AL-SYAKHSIYAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2026

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Qonita Najmah Fairusah

NIM : 240201210028

Program : Magister (S-2) Al-Ahwal Al-Syakhshiyah

Instansi : Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Judul Tesis : **Aksesibilitas Layanan Perkawinan bagi Penyandang Disabilitas di KUA Kota Malang Perspektif Teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch**

Menyatakan bahwa tesis ini benar-benar karya sendiri, bukan plagiasi dari karya tulis orang lain baik sebagian atau keseluruhan. Pendapat atau temuan penelitian orang lain yang terdapat dalam tesis ini diikuti atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ternyata tesis ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk di proses sesuai dengan aturan yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 30 April 2026
Mengetahui



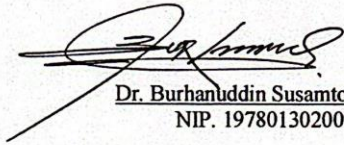
Qonita Najmah Fairusah
NIM. 240201210028

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Tesis Berjudul “Aksesibilitas Layanan Perkawinan Bagi Penyandang Disabilitas di KUA Kota Malang Perspektif Teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch” yang ditulis oleh Qonita Najmah Fairusah NIM 240201210028 ini telah diperiksa dan disetujui pada tanggal 30 April 2026.

Oleh:

Pembimbing I



Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI, M.Hum
NIP. 197801302009122002

Pembimbing II



Dr. Jamilah, MA.
NIP. 197901242009012007

Mengetahui,

Ketua Prodi Magister Al-Ahwal Al-syakhshiyah



Prof. Dr. Khoirul Hidayah, M.H
NIP. 197805242009122003

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan judul "Aksesibilitas Layanan Perkawinan Bagi Penyandang Disabilitas di KUA Kota Malang Perspektif Teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch" yang ditulis oleh Qonita Najmah Fairusah ini telah disahkan pada tanggal 26 Mei 2026.

Dewan Penguji:

Dr. Musataklima, SHL, M.S.I
NIP. 198304202023211012

(.....)
Penguji Utama

Dr. H. Abd. Rouf, MHI
NIP. 198508122023211024

(.....)
Ketua Penguji

Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI, M.Hum
NIP. 197801302009122002

(.....)
Penguji / Pembimbing I

Dr. Jamilah, MA., Ph.D
NIP. 197901242009012007

(.....)
Sekertaris / Pembimbing II

Mengetahui,

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. H. Agus Maimun, M.Pd
NIP. 196508171998031003

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang digunakan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN)

Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan model *Library of Congress (LC)*

Amerika Serikat sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	,	ط	ṭ
ب	B	ظ	ʔ
ت	T	ع	'
ث	Th	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dh	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	هـ	H
ش	Sh	ء	'
ص	ʔ	ي	Y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (*madd*), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, إ, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti *layyinah*, *lawwāmah*. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau *muḍāf ilayh* ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai *muḍāf* ditransliterasikan dengan “at.

MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ

أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

"Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui lagi Maha Teliti."

(QS. Al-Hujurat: 13).

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia, nikmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mengantarkan kepada jalan kebenaran, kebaikan dan senantiasa kita harapkan syafaatnya di yaumul akhir kelak.

Dengan kerendahan hati terhadap segala bimbingan, dukungan, bantuan, arahan, didikan serta *Do'a* yang telah diberikan. Penulis menyampaikan banyak terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag., M.Si., CAHRM., CRMP., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Prof. Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Magister Al-Ahwal Al-Syakhsiyah dan Dr. Jamilah, M.A., selaku sekretaris Program Studi Magister Al-Ahwal Al Syakhsiyah.
4. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum. selaku dosen pembimbing I, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, perhatian, bimbingan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan tesis ini. Segala masukan dan pengarahan yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.
5. Dr. Jamilah, M.A. selaku dosen pembimbing II, penulis menyampaikan terima kasih atas kesediaan waktu, perhatian, serta bimbingan yang penuh kesabaran selama proses penyusunan tesis ini. Arahan, masukan, dan motivasi yang diberikan menjadi cahaya yang sangat berarti dalam membantu penulis menyelesaikan karya ilmiah ini hingga tuntas.
6. Segenap Dosen Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran dengan ikhlas.

Semoga Allah SWT memberikan pahala-Nya yang sepadan kepada beliau semua dan semoga ilmu yang kami dapatkan berkah dan bermanfaat.

7. Diri sendiri, Qonita Najmah Fairusah terimakasih yang amat dalam karena telah mampu bertahan, melangkah, dan melewati segalanya seorang diri di tengah lelah, jatuh, ragu, minder, insecure dan berbagai tekanan yang datang silih berganti. Terima kasih karena tetap memilih untuk kuat, tidak menyerah, dan terus berproses hingga karya ini akhirnya dapat terselesaikan dengan segala keterbatasan dan perjuangan yang menyertainya.
8. Kedua orangtua penulis, Bapak H. Didik Humaidi S.sos dan Ibu Hj. Maslukhah S.Ag., M.Pd yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dengan doa, perhatian, cinta dan kasih sayang serta motivasi dan pengorbanan dalam segala hal yang tulus agar penulis mampu menyelesaikan studi di S2.
9. Kakak penulis, Navis Daris S, serta adik-adik penulis, M. Nabil Mahasin dan Naufal Nahjul Wafa, penulis menyampaikan terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama ini. Kehadiran dan perhatian kalian menjadi penguat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Dengan penuh takzim dan rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih kepada para pengasuh pondok pesantren: KH. Imron Rosyadi Malik dan Ny. Hj. Elok Bashiroh M (Pondok Pesantren Sabilul Huda Bahrul Ulum Tambakberas Jombang), KH. M. Jazim Abdul Hadi dan Ny. Mu'tiqotul Ummah (Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta/Asrama Annisa), serta KH. Marzuki Mustamar dan Ny. Hj. Sai'dah Mustagfiroh (Pondok Pesantren Sabilurrosyad Gasek), beserta seluruh keluarga besar pesantren. terima kasih atas doa, bimbingan, dan nasihat yang telah menjadi cahaya dalam perjalanan ilmu penulis, serta membentuk pemahaman tentang makna kesabaran, keikhlasan, dan adab dalam menuntut ilmu.
11. Guru-guru penulis, mulai dari belajar membaca hingga sampai di titik ini yang sudah menyelesaikan tugas akhir pada program S-2 dalam meraih gelar Magister hukum pada tingkat perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

12. Kepala KUA dan seluruh petugas KUA di Kota Malang atas bantuan, dukungan, serta keterbukaan yang telah diberikan selama proses penelitian dan pengumpulan data. Segala informasi dan pelayanan yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
13. Rekan-rekan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, khususnya kelas B Angkatan 2024 Program Studi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah. Terimakasih atas dukungan, kebersamaan, dan kebersediaannya menjadi keluarga bagi penulis selama proses penyusunan karya ini.
14. teman-teman di Pondok Sabilurrosyad yang telah menemani perjalanan hidup penulis dalam suka maupun duka. Khususnya kepada Devi dan Dilla penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta kehangatan yang telah menjadi bagian berharga dalam proses kehidupan dan penyusunan karya ini.
15. Bapak Ibu Advokat dan teman-teman magang di PERADI malang yang Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman magang PERADI yang telah kebersamai, memberikan dukungan, serta menjadi bagian dari proses kebersamaan dan pembelajaran penulis selama ini.

Semoga dengan segala kebaikan, dukungan, serta pengorbanannya menjadi amal kebaikan. Semoga amal baik ini akan di balas dan di ganti dengan yang lebih oleh Allah SWT dan Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, terutama bagi kalangan akademisi, penegak hukum, pemerintah, masyarakat pada umumnya dan juga pembaca. Kritik dan saran akan sangat dibutuhkan dalam pengembangan penelitian ini.

Malang, 07 Mei 2026

Penulis,

Qonita Najmah Fairusah

DAFTAR ISI

AKSESIBILITAS LAYANAN PERKAWINAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KUA KOTA MALANG PERSPEKTIF TEORI TRIAS NILAI HUKUM GUSTAV RADBRUCH.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xix
ملخص البحث.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Definisi Operasional.....	15

F. Sistematika Pembahasan	17
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Penelitian Terdahulu	20
B. Kerangka Teori.....	25
1. Teori Pelayanan Publik	25
3. Teori/ konsep Penyandang Disabilitas	41
4. Teori Trias Nilai Hukum Gustav	50
a. Keadilan Hukum (<i>Justice / Gerechtigkeit</i>).....	51
b. Kemanfaatan Hukum (<i>Utility / Zweckmäßigkeit</i>).....	52
c. Kepastian Hukum (<i>Legal Certainty / Rechtssicherheit</i>).....	53
C. Kerangka Berpikir	55
BAB III.....	56
METODE PENELITIAN	56
A. Metode Penelitian.....	56
1. Jenis Penelitian	56
2. Pendekatan Penelitian.....	56
3. Lokasi Penelitian	57
4. Sumber Data	59
5. Metode Pengumpulan Data	63
6. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	65
BAB IV	70
PAPARAN HASIL	70

A. Aksesibilitas Pelayanan Perkawinan bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang.....	70
Berdasarkan indikator-indikator dimensi kualitas pelayanan di seluruh KUA Kota Malang secara keseluruhan rata-rata 3,9 yang menunjukkan dimensi aksesibel atau lebih dari cukup aksesibel.	117
Dasar Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	117
B. Tinjauan Teori Gustav Randbruch dalam Aksesibilitas Pelayanan Perkawinan bagi Penyandang Disabilitas di KUA Malang.....	120
BAB V.....	126
PENUTUP.....	126
A. Kesimpulan	126
B. Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	136
INSTRUMEN WAWANCARA	138
DOKUMENTASI.....	140
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	141

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.1 Kerangka Berpikir.....	55
Tabel 3.1 Indikator Aksesibilitas Pelayanan	102
Tabel 4.1 Skala Penilaian Aksesibilitas	102
Tabel 5.1 Indikator Penilaian Aksesibilitas	103
Tabel 6.1 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan.....	116
Tabel 7.1 Skala Penilaian Kualitas Pelayanan	116
Tabel 8.1 Indikator Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan KUA Kota Malang	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) 2023-2025	6
Gambar 2.1 Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) 2023-2025	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Permohonan Izin Penelitian Kemenag Kota Malang	136
Lampiran 2.1 Permohonan Izin KUA Kota Malang	137
Lampiran 3.1 Instrumen Wawancara	139
Lampiran 4.1 Dokumentasi Wawancara	140

ABSTRAK

Qonita Najmah Fairusah, NIM 240201210028. Tesis, 2026: **Aksesibilitas Layanan Perkawinan bagi Penyandang Disabilitas di KUA Kota Malang Perspektif Teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch. Program Studi Magister Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.** Pembimbing: 1. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum. 2. Dr. Jamilah, M.A.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas, Pelayanan Perkawinan, Gustav Radbruch

Aksesibilitas layanan perkawinan bagi penyandang disabilitas merupakan bagian penting dalam pemenuhan hak konstitusional warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang adil, setara, dan nondiskriminatif. Dalam praktiknya, pelayanan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) masih menunjukkan adanya keterbatasan aksesibilitas, baik dari aspek fisik, komunikasi, maupun prosedural bagi penyandang disabilitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik inklusif belum sepenuhnya terwujud secara optimal. Penelitian ini mengangkat rumusan masalah: 1) bagaimana aksesibilitas pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang, dan 2) bagaimana tinjauan teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch terhadap aksesibilitas pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aksesibilitas layanan perkawinan bagi penyandang disabilitas serta menelaahnya berdasarkan perspektif keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan hukum Gustav Radbruch.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan pendekatan sosiologis. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan kepala KUA, penghulu, petugas pelayanan, serta penyandang disabilitas yang pernah mengakses layanan perkawinan di KUA Kota Malang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan dokumen pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) aksesibilitas layanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang belum sepenuhnya terpenuhi secara komprehensif. Sebagian KUA telah menyediakan aksesibilitas fisik berupa jalur kursi roda dan akses jalan bagi tunanetra, namun aspek aksesibilitas komunikasi dan prosedural seperti penerjemah bahasa isyarat, pendamping layanan, serta penyederhanaan informasi administrasi masih sangat terbatas. Selain itu, implementasi pelayanan ramah disabilitas juga belum merata di seluruh KUA Kota Malang. 2) berdasarkan perspektif teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch, pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang telah mencerminkan unsur kepastian hukum melalui adanya regulasi yang

menjamin hak pelayanan tanpa diskriminasi. Dari aspek kemanfaatan, pelayanan yang telah tersedia memberikan kemudahan tertentu bagi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan perkawinan. Namun, dari aspek keadilan, implementasi pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip kesetaraan substantif karena masih terdapat hambatan aksesibilitas yang menyebabkan penyandang disabilitas belum memperoleh pelayanan yang setara secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sarana, peningkatan kompetensi petugas, dan penyusunan mekanisme pelayanan yang lebih inklusif guna mewujudkan pelayanan perkawinan yang adil, aksesibel, dan nondiskriminatif bagi penyandang disabilitas.

ABSTRACT

Qonita Najmah Fairusah, Student ID 240201210028. Thesis, 2026: **Accessibility of Marriage Services for Persons with Disabilities at the Religious Affairs Offices (KUA) in Malang City from the Perspective of Gustav Radbruch's Three Legal Values Theory.** Master Program of Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Supervisors: 1. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum. 2. Dr. Jamilah, M.A.

Keywords: Accessibility, Persons with Disabilities, Marriage Services, Gustav Radbruch

Accessibility of marriage services for persons with disabilities is an essential part of fulfilling citizens' constitutional rights to obtain fair, equal, and non-discriminatory public services. In practice, marriage services at the Religious Affairs Offices (KUA) still demonstrate limitations in accessibility, including physical, communication, and procedural aspects for persons with disabilities. This condition indicates that the implementation of inclusive public services has not yet been fully optimized. This study raises the following research questions: 1) how is the accessibility of marriage services for persons with disabilities at the KUA in Malang City, and 2) how does Gustav Radbruch's Three Legal Values Theory review the accessibility of marriage services for persons with disabilities at the KUA in Malang City. This study aims to analyze the implementation of accessibility in marriage services for persons with disabilities and to examine it from the perspective of justice, legal certainty, and legal expediency proposed by Gustav Radbruch.

This research is an empirical study using a sociological approach. The data consist of primary and secondary data. Primary data were obtained through interviews with heads of KUA offices, marriage registrars, service officers, and persons with disabilities who had accessed marriage services at the KUA in Malang City. Secondary data were obtained from laws and regulations, books, journals, and other supporting documents. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The data were then analyzed using descriptive qualitative analysis through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study show that: 1) the accessibility of marriage services for persons with disabilities at the KUA in Malang City has not yet been comprehensively fulfilled. Some KUA offices have provided physical accessibility facilities such as wheelchair ramps and guiding paths for the visually impaired; however, communication and procedural accessibility aspects, such as sign language interpreters, service assistants, and simplified administrative information, remain very limited. In addition, the implementation of disability-friendly services is not evenly distributed across all KUA offices in Malang City. 2) From the perspective of Gustav Radbruch's Three Legal Values Theory,

marriage services for persons with disabilities at the KUA in Malang City have reflected the element of legal certainty through the existence of regulations guaranteeing non-discriminatory services. In terms of legal expediency, the available services have provided certain conveniences for persons with disabilities in accessing marriage services. However, from the aspect of justice, the implementation of services has not fully fulfilled the principle of substantive equality because accessibility barriers still exist, causing persons with disabilities not to receive fully equal services. Therefore, it is necessary to strengthen facilities, improve officers' competencies, and establish more inclusive service mechanisms to realize fair, accessible, and non-discriminatory marriage services for persons with disabilities.

ملخص البحث

قانيتا نجمة فيروسة، الرقم الجامعي ٢٨٠٢١٠١٢١٠٢٤. أطروحة، ٢٠٢٦: إتاحة خدمات الزواج لذوي الإعاقة في مكاتب الشؤون الدينية بمدينة مالاغ من منظور نظرية القيم القانونية الثلاث لغوستاف رادبروخ. قسم الماجستير في الأحوال الشخصية، جامعة مولانا مالك إبراهيم مالاغ.

الإشراف: المشرف الأول د. برهان الدين سوسامو، الماجستير. المشرفة الثانية د. جميلة، الماجستير

الكلمات المفتاحية: الإتاح، ذوو الإعاقة، خدمات الزواج، غوستاف رادبروخ

تُعَدُّ إتاحة خدمات الزواج لذوي الإعاقة جزءاً مهماً من تحقيق الحقوق الدستورية للمواطنين في الحصول على خدمات عامة عادلة ومتساوية وغير تمييزية. إلا أن الواقع العملي لخدمات الزواج في مكاتب الشؤون الدينية لا يزال يُظهر وجود قصور في جوانب الإتاحة، سواء من الناحية الجسدية أو التواصلية أو الإجرائية بالنسبة لذوي الإعاقة. ويشير هذا الوضع إلى أن تطبيق الخدمات العامة الشاملة لم يتحقق بصورة مثالية حتى الآن. وتتمثل إشكالية البحث في: (1) كيف تتم إتاحة خدمات الزواج لذوي الإعاقة في مكاتب الشؤون الدينية بمدينة مالانج؟ (2) كيف تُقيَّم إتاحة خدمات الزواج لذوي الإعاقة في مكاتب الشؤون الدينية بمدينة مالانج في ضوء نظرية القيم القانونية الثلاث لغوستاف رادبروخ؟ ويهدف هذا البحث إلى تحليل تطبيق إتاحة خدمات الزواج لذوي الإعاقة ودراستها من منظور العدالة واليقين القانوني والمنفعة القانونية عند غوستاف رادبروخ.

يُعد هذا البحث من البحوث الميدانية ذات المنهج السوسولوجي. واعتمدت الباحثة على البيانات الأولية والثانوية. وقد جُمعت البيانات الأولية من خلال المقابلات مع رؤساء مكاتب الشؤون الدينية، وموظفي خدمات الزواج، وذوي الإعاقة الذين سبق لهم الاستفادة من خدمات الزواج في مدينة مالانج. أما البيانات الثانوية فقد جُمعت من القوانين واللوائح والكتب والمجلات العلمية والوثائق الداعمة الأخرى. وتم جمع البيانات باستخدام أساليب الملاحظة والمقابلات والتوثيق، ثم تحليلها باستخدام التحليل الوصفي الكيفي من خلال مراحل تقليل البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج.

وأظهرت نتائج البحث أن: (1) إتاحة خدمات الزواج لذوي الإعاقة في مكاتب الشؤون الدينية بمدينة مالانج لم تتحقق بصورة شاملة بعد. فقد وفرت بعض المكاتب تسهيلات مادية مثل الممرات الخاصة بالكراسي المتحركة والمسارات الإرشادية للمكفوفين، إلا أن جوانب الإتاحة التواصلية والإجرائية، مثل مترجمي لغة الإشارة، والمرافقين، وتبسيط المعلومات الإدارية، لا تزال محدودة للغاية. كما أن تطبيق الخدمات الصديقة لذوي الإعاقة لم يتحقق بصورة متساوية في جميع مكاتب الشؤون الدينية بمدينة مالانج. (2) ومن منظور نظرية القيم القانونية الثلاث لغوستاف رادبروخ، فإن خدمات الزواج لذوي الإعاقة في مكاتب الشؤون الدينية بمدينة مالانج قد عكست عنصر اليقين القانوني من خلال وجود القوانين التي تضمن حق الحصول على الخدمات دون تمييز. ومن حيث المنفعة القانونية، فقد وفرت الخدمات المتاحة بعض التسهيلات لذوي الإعاقة في الوصول إلى خدمات الزواج. غير أن جانب العدالة لم يتحقق بصورة كاملة، بسبب استمرار وجود عوائق في الإتاحة، مما يجعل ذوي الإعاقة لا يحصلون

على خدمات متساوية بشكل مثالي. لذلك، هناك حاجة إلى تعزيز المرافق، ورفع كفاءة الموظفين، ووضع آليات خدمات أكثر شمولاً لتحقيق خدمات زواج عادلة ومتاحة وغير تمييزية لذوي الإعاقة.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkawinan adalah hak dasar pada setiap manusia yang dilindungi oleh konstitusi sebagai bagian dari kebebasan pribadi guna membentuk keluarga dan menjalankan kehidupan beragama secara sah dan bermartabat.¹ Perkawinan merupakan salah satu institusi sosial sekaligus lembaga hukum yang mempunyai peran strategis di kehidupan masyarakat Indonesia.² Dalam konteks kenegaraan, Perkawinan bukan hanya dilihat sebagai hubungan privat antara dua individu, melainkan juga sebagai bagian dari tatanan sosial yang diatur dan dilindungi oleh hukum.³ Sebagai negara yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya pasal 28D ayat (1) dan Pasal 29 ayat (2), yang berbunyi Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum dan Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu.⁴

Ketentuan konstitusional mengenai prinsip kesetaraan hukum secara terperinci tercantum dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara

¹ Jimly Asshiddiqie, *Universal Declaration of Human Rights; Jimly Asshiddiqie, Konstitusi dan Hak Asasi Manusia* (Jakarta: Konstitusi Press, 2005).

² Soerjono Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017).

³ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan*, 1974.

⁴ Republik Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28D ayat (1) dan Pasal 29 ayat (2)*. (Indonesia, 1945).

Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya, prinsip tersebut diperkuat oleh Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang berbunyi Setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Dengan demikian, dalam konteks penyelenggaraan Perkawinan, negara berkewajiban memastikan adanya akses yang setara bagi setiap warga negara tanpa adanya diskriminasi, termasuk untuk kelompok penyandang disabilitas.

Prinsip kesetaraan dan penghormatan terhadap martabat manusia juga ditegaskan dalam ajaran Islam. Allah Swt. berfirman dalam QS. Al-Hujurat ayat 13⁵:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ

اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

"Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui lagi Maha Teliti." (QS. Al-Hujurat: 13).

Ayat tersebut menegaskan bahwa seluruh manusia memiliki kedudukan yang sama di hadapan Allah Swt. tanpa membedakan kondisi fisik, sosial, maupun latar belakang lainnya. Kemuliaan seseorang tidak ditentukan oleh keadaan jasmani atau status sosialnya, melainkan oleh ketakwaannya. Oleh karena itu, penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk

⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya QS. Al-Hujurat [49]: 13*. (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

memperoleh pelayanan publik, termasuk layanan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA), secara adil, setara, dan tanpa diskriminasi sebagai wujud penghormatan terhadap martabat manusia yang dijamin oleh ajaran Islam maupun hukum nasional.

Dalam konteks hukum Islam di Indonesia, pelaksanaan Perkawinan bagi umat Islam diselenggarakan oleh KUA berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan⁶ khususnya pasal 2 ayat (1) dan Kompilasi Hukum Islam (KHI) yang ditetapkan oleh Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1991, khususnya Pasal 2.⁷ yang menyatakan bahwa perkawinan dilihat dari hukum Islam merupakan akad yang sangat kuat (*mitsaqan ghalidzan*) untuk menjalankan perintah Allah dan melaksanakannya adalah ibadah. Namun pada praktiknya, pelayanan Perkawinan di KUA belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas. Masih terdapat kendala dalam hal aksesibilitas fisik, komunikasi, maupun administratif, yang bisa menghalangi penyediaan hak-hak penyandang disabilitas untuk menikah secara sah.

Pada kenyataannya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, khususnya Pasal 5 ayat (1) yang mengatur tentang Penyandang Disabilitas⁸ telah memberikan jaminan bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki hak memperoleh kesetaraan dan aksesibilitas dalam segala dimensi kehidupan, meliputi pada pelayanan publik dan kegiatan

⁶ Indonesia.

⁷ Linda Firdawaty, "Filosofi pembagian harta bersama," *ASAS: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 8.1 (2017).

⁸ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas* (Indonesia, 2016).

keagamaan.⁹ Berdasarkan hal tersebut, negara memiliki kewajiban memastikan bahwa lembaga publik seperti KUA menerapkan prinsip pelayanan inklusif secara adil dan setara untuk setiap warga negara, tanpa diskriminasi dilihat dari kondisi fisik, mental, maupun sosial.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia terus menerus mengalami banyak kendala, meskipun secara hukum hak tersebut sudah diakui. Salah satu penelitian oleh Samuel Togasihar Adiputra Sianipar dan Hastin Trustisari¹⁰ dalam *Indonesian Journal of Social Science* yang berjudul “*Hak Layanan Aksesibilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Jakarta*” yang menunjukkan bahwa penyandang disabilitas di Kota Jakarta masih menghadapi banyak kendala untuk mendapatkan layanan publik yang benar-benar aksesibel, termasuk keterbatasan fasilitas dan infrastruktur yang memadai sehingga hak mereka terhadap pelayanan yang adil belum sepenuhnya terpenuhi.

Selanjutnya, penelitian oleh Herlina Sakawati, Andi Ceri Susilawati, Sulmiah¹¹ dalam “*Accessibility of Public Services for Persons with Disabilities at the Makassar City Social Service*” menunjukkan bahwa pelayanan terhadap layanan publik di Dinas Sosial Kota Makassar menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia belum mencerminkan prinsip-

⁹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.

¹⁰ Samuel Toga et al., “Hak Layanan Aksesibilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Jakarta penyandang disabilitas di Indonesia . Tulisan ini juga akan membahas transisi paradigma,” 2.2 (2024), 11–20.

¹¹ Herlina Sakawati dan Andi Ceri Susilawati, “Accessibility of Public Services for Persons with Disabilities at the Makassar City Social Service,” 9.2 (2022), 485–92.

prinsip aksesibilitas yang meliputi kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi penyandang disabilitas, sehingga hal ini berdampak pada keterbatasan mereka dalam menikmati layanan publik sebagaimana warga lainnya.

Selanjutnya, penelitian oleh Rina Fitriani,¹² dalam jurnal “*Disabilitas dan Inklusi mengkaji implementasi prinsip aksesibilitas dalam pelayanan publik di sektor administrasi negara*” Penelitian ini menemukan bahwa aksesibilitas sering kali dipahami secara sempit sebatas penyediaan fasilitas fisik, sementara aspek akses komunikasi dan akses prosedural belum mendapatkan perhatian yang memadai. Akibatnya, penyandang disabilitas masih mengalami hambatan dalam memahami alur pelayanan, persyaratan administratif, serta proses pengambilan keputusan yang menyangkut hak-hak kaum disabilitas.

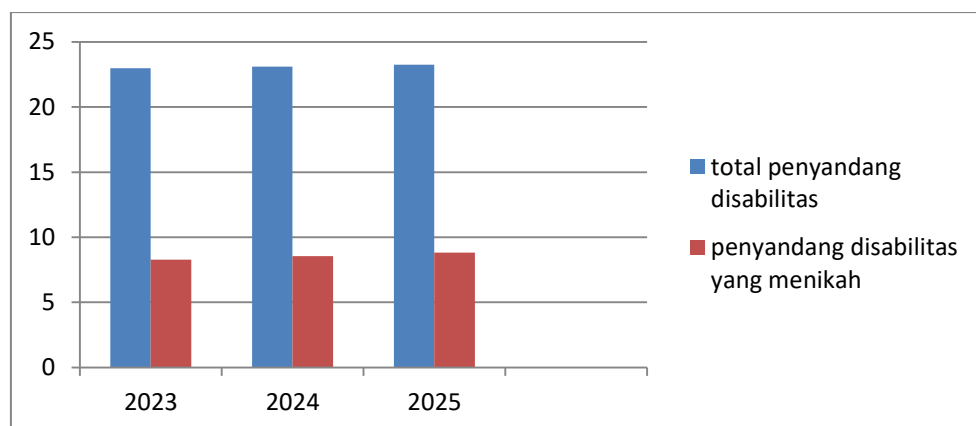
Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang dialami penyandang disabilitas untuk mengakses pelayanan publik di Indonesia terletak pada belum terpenuhinya prinsip aksesibilitas secara komprehensif. Aksesibilitas masih dipahami secara parsial dan cenderung terbatas pada penyediaan fasilitas fisik, sementara aspek akses komunikasi, akses prosedural, serta jaminan kemandirian dan keamanan bagi penyandang disabilitas belum diakomodasi secara optimal. Meskipun demikian, masih banyak penelitian terdahulu masih fokus terhadap pelayanan publik secara umum dan sektor administrasi negara, sehingga

¹² Rina Fitriani, “Implementasi Prinsip Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas,” *Jurnal Disabilitas dan Inklusi Sosial*, 1.1 (2019).

belum secara spesifik mengkaji aksesibilitas dalam pelayanan Perkawinan sebagai hak keagamaan yang memiliki dimensi hukum, sosial, dan religius.

Berdasarkan hal tersebut, Penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi celah penelitian dalam kekosongan kajian tersebut dengan menelaah secara lebih mendalam bagaimana prinsip aksesibilitas diterapkan dalam pelayanan Perkawinan di KUA, khususnya bagi penyandang disabilitas, sebagai bagian dari pemenuhan hak konstitusional dan hak keagamaan warga negara secara setara dan bermartabat. Selain keterbatasan fokus objek kajian, penelitian-penelitian terdahulu tersebut juga belum menggunakan kerangka teori trias nilai Hukum Gustav Radbruch sebagai pisau analisis utama dalam menilai pemenuhan hak penyandang disabilitas.

Kota Malang sebagai wilayah perkotaan yang berkembang memiliki realitas sosial yang beragam, termasuk keberadaan penyandang disabilitas sebagai bagian dari warga negara yang memiliki hak dan kedudukan hukum yang rata dalam mengakses pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya penyandang disabilitas secara nasional maupun di kota Malang.

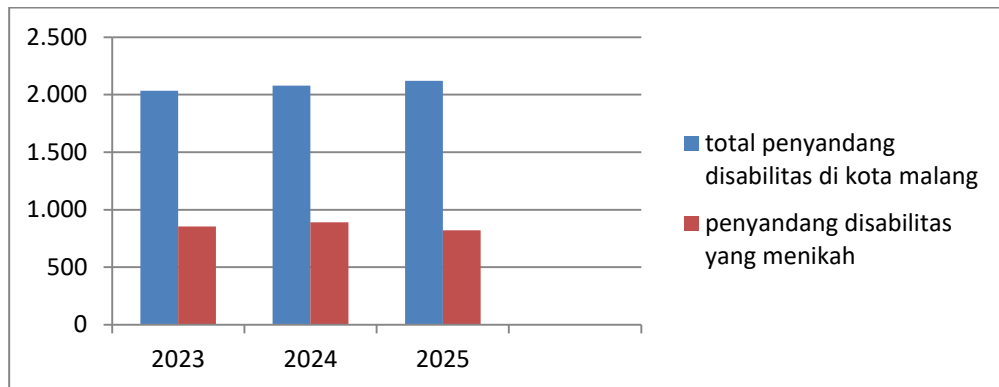


Gambar 1.1 Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) 2023-2025

Secara nasional, Merujuk pada data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penyandang disabilitas di Indonesia menjadi indikator penting perlunya optimalisasi pemenuhan hak-hak dasar secara setara. menunjukkan tren peningkatan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 22,97 juta jiwa, kemudian meningkat menjadi 23,10 juta jiwa pada tahun 2024, dan kembali bertambah menjadi 23,25 juta jiwa pada tahun 2025.¹³

Kenaikan ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas merupakan bagian penting dari komposisi masyarakat yang tidak dapat diabaikan baik secara kuantitatif besar dan terus bertambah. Namun, batang yang merepresentasikan jumlah penyandang disabilitas yang menikah menunjukkan angka yang secara proporsional lebih rendah, meskipun mendapati peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini memperlihatkan bahwa mayoritas penyandang disabilitas di Indonesia belum dapat mengakses hak Perkawinan secara optimal, sehingga terdapat kesenjangan antara besarnya populasi difabel dan realisasi hak normatif untuk menikah.

¹³ Devi Harahap, “Serapan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas Harus Terus Ditingkatkan,” *Media Indonesia*, 2025 <[https://mediaindonesia.com/humaniora/810169/serapan-tenaga-kerja-penyandang-disabilitas-harus-terus-ditingkatkan#:~:text=Serapan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas Harus Terus Ditingkatkan,-Devi Harahap&text=BADAN Pusat Statistik \(BPS\) 2023,masuk ke pasar kerja formal.&text=Sayangnya%20implementasi amanat UU No,16,2011,dunia kerja%20khususnya sektor perbankan.](https://mediaindonesia.com/humaniora/810169/serapan-tenaga-kerja-penyandang-disabilitas-harus-terus-ditingkatkan#:~:text=Serapan%20Tenaga%20Kerja%20Penyandang%20Disabilitas%20Harus%20Terus%20Ditingkatkan,-Devi%20Harahap&text=BADAN%20Pusat%20Statistik%20(BPS)%202023,masuk%20ke%20pasar%20kerja%20formal.&text=Sayangnya%20implementasi%20amanat%20UU%20No,16,2011,dunia%20kerja%20khususnya%20sektor%20perbankan.)> [diakses 13 Januari 2026].



Gambar 2.1 Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) 2023-2025

Sementara di tingkat lokal Kota Malang pada tahun 2023 tercatat sebanyak 2.035, untuk 2024 mencapai 2.080 dan mencapai 2.120 di tahun 2025 penyandang disabilitas¹⁴ penyandang disabilitas. Meskipun secara persentase Kota Kota Malang menunjukkan angka Perkawinan yang relatif lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional, diagram tetap memperlihatkan bahwa jumlah penyandang disabilitas yang belum menikah masih lebih besar dibandingkan yang telah menikah. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kuantitatif Perkawinan belum sepenuhnya mencerminkan terpenuhinya prinsip aksesibilitas dan kesetaraan hukum, sehingga memperkuat urgensi penelitian mengenai implementasi pelayanan Perkawinan yang inklusif, khususnya di KUA Kota Malang.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Malang, kondisi pelayanan bagi penyandang disabilitas menunjukkan variasi yang cukup signifikan antar kecamatan.

Berdasarkan temuan awal di lapangan, terdapat KUA yang telah beberapa

¹⁴ P3AP2KB Kota Malang Dinas Sosial, *Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Kecamatan dan Jenis Disabilitas (Format Baru) di Kota Malang (Orang)*, 2023 (Malang, 2023) <<https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTIzIzI=/jumlah-penyandang-disabilitas-menurut-kecamatan-dan-jenis-disabilitas-format-baru-di-kota-malang.html>>.

kali melayani calon pengantin penyandang disabilitas dengan dengan perbandingan 1:10 dengan non disabilitas dalam beberapa tahun terakhir. dalam keadaan disabilitas dan pelayanan per-KUA yang berbeda-beda. Perbedaan pengalaman pelayanan ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip aksesibilitas dalam pelayanan perkawinan belum berlangsung secara merata di seluruh KUA Kota Malang. Kondisi tersebut juga mengindikasikan bahwa kesiapan institusi, baik dilihat dari segi fasilitas, sumber daya manusia, maupun mekanisme pelayanan, masih berbeda antar satu KUA dengan KUA lainnya.

Bentuk pelayanan yang tersedia bagi penyandang disabilitas di sebagian KUA Kota Malang pada umumnya masih terbatas pada penyediaan aksesibilitas fisik. Beberapa kantor telah menyediakan fasilitas dasar seperti jalur kursi roda dan akses jalan bagi penyandang tunanetra sebagai upaya mendukung kemudahan mobilitas. Namun demikian, aspek aksesibilitas nonfisik, seperti ketersediaan penerjemah bahasa isyarat bagi penyandang disabilitas rungu, pendamping komunikasi, maupun penyederhanaan prosedur informasi layanan, pada umumnya belum tersedia secara memadai. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa pemahaman mengenai aksesibilitas dalam pelayanan perkawinan masih cenderung berfokus pada aspek fisik semata, sementara aspek komunikasi dan prosedural yang juga sangat penting bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya diakomodasi.

Padahal secara normatif, kewajiban penyediaan layanan yang aksesibel bagi penyandang disabilitas sudah diatur pada undang-undang

disabilitas¹⁵, khususnya Pasal 18 yang menjelaskan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak memperoleh aksesibilitas dalam pelayanan publik, serta Pasal 19 yang mengatur hak atas pelayanan publik tanpa diskriminasi. Di sisi lain, ketentuan mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009¹⁶ tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 29 huruf i yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan pelayanan khusus bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas.

Dengan demikian, sebagai lembaga pelayanan publik, Kantor Urusan Agama (KUA) pada prinsipnya memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta mekanisme pelayanan yang ramah disabilitas secara komprehensif. Kewajiban tersebut tidak bergantung pada sering atau tidaknya layanan tersebut digunakan oleh masyarakat, melainkan merupakan bentuk pemenuhan hak konstitusional warga negara serta implementasi prinsip pelayanan publik yang inklusif dan nondiskriminatif.

Sebagai lembaga pelayanan publik, KUA Kota Malang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan Perkawinan yang menjunjung tinggi nilai keadilan dan kesetaraan hukum. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa belum seluruh sarana, prasarana, dan mekanisme pelayanan mendukung terpenuhinya prinsip aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana prinsip kesetaraan hukum dan keadilan substantif telah

¹⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.

¹⁶ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, 2009.

diimplementasikan dalam praktik pelayanan Perkawinan di KUA Kota Malang.

Untuk memahami persoalan kesetaraan hukum dalam konteks ini, digunakan teori hukum Gustav Radbruch yang menekankan bahwa tujuan hukum mencakup tiga nilai dasar, yaitu keadilan *gerechtigkeit*, kepastian hukum *rechtssicherheit*, dan kemanfaatan *zweckmäßigkeit*.¹⁷ Menurut Radbruch, keadilan merupakan nilai tertinggi dalam hukum, dan salah satu manifestasinya adalah kesetaraan *equality*, yakni perlakuan yang sama bagi setiap individu di hadapan hukum tanpa diskriminasi dalam aspek kondisi sosial, ekonomi, maupun fisik. Dalam pandangan Radbruch, hukum yang mengabaikan prinsip keadilan termasuk keadilan bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas pada hakikatnya kehilangan sifatnya sebagai hukum yang sejati (*das unrechtliche Recht*)¹⁸.

Menurut Gustav Radbruch, hukum bukan sekedar harus menjamin kepastian hukum dan kemanfaatan, akan tetapi juga harus berorientasi pada keadilan sebagai nilai tertinggi, termasuk keadilan bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Ketiadaan analisis berbasis teori keadilan Radbruch dalam penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan adanya kekosongan kajian dalam menilai apakah praktik pelayanan public khususnya pelayanan Perkawinan telah mencerminkan prinsip kesetaraan dan keadilan

¹⁷ Gustav Radbruch, *Einführung in die Rechtswissenschaften* (Heidelberg: C.F. Müller Verlag, 1947).

¹⁸ Gustav Radbruch, *Rechtsphilosophie* (Heidelberg: C.F. Müller, 1950).

yang hakiki.¹⁹ Penelitian ini secara teoretis berbeda dan memiliki kebaruan dengan mengintegrasikan teori keadilan Gustav Radbruch untuk menganalisis implementasi aksesibilitas dan kesetaraan hukum dalam pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA.

Penelitian berjudul “Aksesibilitas Layanan Perkawinan bagi Penyandang Disabilitas di KUA Kota Malang Perspektif Teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch” ini bertujuan untuk mengkaji prinsip-prinsip aksesibilitas dan kesetaraan hukum yang sudah diimplementasikan oleh KUA Kota Malang dalam memberikan pelayanan terhadap calon pengantin penyandang disabilitas. Penelitian ini diharapkan berperan dalam memperluas landasan teoritis terkait konsep hukum inklusif berbasis keadilan Radbruchian, serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan pelayanan publik yang ramah difabel dalam lingkup hukum keluarga Islam di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana aksesibilitas pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang?
2. Bagaimana tinjauan teori Gustav Radbruch terhadap aksesibilitas pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana aksesibilitas pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Malang,

¹⁹ Markus Tanya, Bernard. N. Simanjuntak, Yoan. y. Hage, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2013).

yang meliputi aspek aksesibilitas fisik, komunikasi, serta prosedur administratif dalam penyelenggaraan layanan perkawinan.

2. Untuk menganalisis pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Malang berdasarkan perspektif teori keadilan yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch, khususnya dalam menilai penerapan prinsip keadilan, kesetaraan hukum, dan perlindungan hak bagi penyandang disabilitas.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharap memberi masukan bagi pengembangan kajian ilmu hukum, terkhususnya pada bidang hukum keluarga Islam dan hukum pelayanan publik, dengan menekankan pentingnya prinsip kesetaraan hukum dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini memperkaya pemahaman bahwa penerapan hukum, terutama dalam pelayanan Perkawinan di KUA, tidak dapat dilepaskan dari realitas sosial serta kondisi kelompok rentan yang dilayani oleh negara. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperdalam penerapan teori keadilan hukum Gustav Radbruch dalam konteks pelayanan publik keagamaan, khususnya dalam menilai keterpaduan antara keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan hukum sebagai orientasi utama dalam perlindungan hak penyandang disabilitas.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharap bisa memberi manfaat bagi KUA sebagai penyelenggara pelayanan Perkawinan, khususnya dalam memberikan gambaran objektif mengenai implementasi pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas, sehingga mampu dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih aksesibel, responsif, dan nondiskriminatif. Bagi pemerintah dan pembuat kebijakan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam perumusan dan pengembangan kebijakan pelayanan perkawinan yang ramah terhadap penyandang disabilitas, terutama dalam mengharmoniskan norma konstitusional dengan undang-undang tentang penyandang disabilitas.

Sementara itu, bagi masyarakat dan penyandang disabilitas, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum mengenai hak atas pelayanan Perkawinan yang setara dan bermartabat, serta mendorong terbangunnya budaya hukum yang inklusif dan berkeadilan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan ilmiah bagi penelitian lanjutan. dalam pengembangan model pelayanan publik keagamaan yang berorientasi pada keadilan substantif dan prinsip nondiskriminasi.

E. Definisi Operasional

Untuk meminimalisir adanya perbedaan interpretasi terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka diperlukan penetapan batasan definisi operasional sebagai berikut:

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan prinsip penting terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang menekankan adanya kemudahan bagi setiap warga negara untuk mengakses dan memanfaatkan layanan secara mandiri, aman, dan setara tanpa hambatan diskriminatif. Dalam konteks penyandang disabilitas, aksesibilitas bukan hanya diartikan sebagai penyediaan fasilitas fisik, tapi juga mencakup kemudahan pada komunikasi, prosedur pelayanan, serta dukungan administratif yang memungkinkan terpenuhinya hak-hak dasar secara bermartabat.²⁰

Secara normatif, konsep aksesibilitas mendapatkan dasar hukum yang kuat di dalam undang-undang disabilitas,²¹ yang menerangkan penyandang disabilitas berhak memperoleh aksesibilitas sebagai prasyarat untuk menciptakan kesamaan peluang dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik dan kegiatan keagamaan. Aksesibilitas pada hal ini dipahami sebagai kondisi yang memungkinkan penyandang disabilitas dapat berpartisipasi secara

²⁰ Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat* (Bandung: Angkasa, 2009).

²¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.

penuh dan efektif dalam masyarakat atas dasar kesetaraan dengan warga negara lainnya.²²

2. Pelayanan Perkawinan

Peyelenggaraan kegiatan resmi untuk mencatat dan mengesahkan ikatan lahir batin antara pria dan wanita sebagai suami istri, yang memiliki tujuan membentuk keluarga bahagia berdasarkan agama dan hukum. Yang meliputi aspek administrasi, keagamaan dan pelayanan publik yang dilakukan di KUA atau lembaga yang berwenang lainnya.²³

3. Penyandang disabilitas

Seluruh individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, maupun sensorik dalam rentang panjang berpotensi menghadapi berbagai hambatan saat berinteraksi dengan lingkungannya, sehingga dapat mengurangi kemampuan mereka untuk berpartisipasi secara optimal dan setara dengan warga negara lainnya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁴

4. Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit pelaksana teknis dari Kementerian Agama Republik Indonesia yang letaknya ada di tingkat kecamatan. Lembaga ini memiliki peran dalam mendukung pelaksanaan

²² Undang-undang, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 18 dan Pasal 19*. (Indonesia, 2016).

²³ Istilah D A N Definisi, "Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas Di Indonesia : Perkembangan," 20.2 (2019).

²⁴ Hikmah Hijriani dan Hikmah Hijriani, "Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sangasanga," 3.2 (2015), 534–48.

sebagian tugas Kantor Kementerian Agama di tingkat kabupaten/kota, khususnya dalam penyelenggaraan urusan agama Islam.

Sebagai institusi pemerintahan di bawah naungan Kementerian Agama, KUA bertanggung jawab melakukan berbagai tugas dan kewenangan yang berkaitan dengan pelayanan keagamaan Islam di wilayah kecamatan, berdasarkan dengan kebijakan dan ketentuan yang ditentukan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten/kota..²⁵

5. KUA Kota Malang

KUA Kota Malang adalah unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang berkedudukan di tingkat kecamatan di wilayah Kota Malang dan memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan urusan keagamaan Islam, khususnya pelayanan pencatatan dan pelaksanaan Perkawinan. Dalam penelitian ini, KUA Kota Malang dipahami sebagai lembaga pelayanan publik keagamaan yang menjadi objek penelitian untuk menilai implementasi prinsip aksesibilitas dan kesetaraan hukum dalam pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas.²⁶

F. Sistematika Pembahasan

Dalam rangka mempermudah sistematika pembahasan dan pemahaman, penelitian ini diorganisasikan ke dalam lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, Bab ini memuat latar belakang masalah yang menjelaskan pentingnya aksesibilitas pelayanan perkawinan bagi penyandang

²⁵ Nurfadilah Fajri Hurriyah, "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar," *Jurnal Algoritma*, Makassar: Universitas Negeri Makassar, 1.1 (2018).

²⁶ Menteri Agama, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan (Indonesia, 2016).

disabilitas di KUA Kota Malang dalam perspektif Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch. Dalam bab ini juga dibahas kondisi pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas serta urgensi pemenuhan hak pelayanan publik yang setara dan nondiskriminatif. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, definisi operasional, serta sistematika pembahasan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka, Bab ini berisi kajian teori dan landasan konseptual yang digunakan dalam penelitian. Pembahasan diawali dengan penelitian terdahulu yang relevan untuk menunjukkan posisi dan kebaruan penelitian. Selanjutnya dijelaskan teori pelayanan publik, konsep penyandang disabilitas, konsep aksesibilitas dalam pelayanan publik, serta pelayanan perkawinan di Kantor Urusan Agama. Pada bab ini juga dibahas teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch yang meliputi keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai pisau analisis utama dalam penelitian. Pada bagian akhir disajikan kerangka berpikir penelitian.

Bab III Metode Penelitian, Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian. Pembahasan meliputi jenis penelitian yaitu yuridis empiris, pendekatan penelitian sosiologis, lokasi penelitian di Kantor Urusan Agama Kota Malang, serta sumber data yang terdiri dari data primer dan sekunder. Selain itu, dijelaskan pula teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan untuk mengkaji temuan penelitian secara sistematis.

Bab IV Paparan Hasil, Bab ini memuat hasil penelitian lapangan mengenai aksesibilitas pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang. Pembahasan meliputi kondisi aksesibilitas pelayanan dari aspek fisik maupun nonfisik, seperti fasilitas pendukung, akses komunikasi, serta prosedur pelayanan bagi penyandang disabilitas. Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan teori Gustav Radbruch untuk menilai implementasi prinsip keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum dalam pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang.

Bab V Penutup, Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan. Selain itu, disajikan saran kepada pihak terkait, khususnya KUA dan pemerintah, sebagai upaya meningkatkan pelayanan perkawinan yang lebih aksesibel, inklusif, dan berkeadilan bagi penyandang disabilitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang telah mengkaji implementasi pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas diantaranya:

1. Andreas Agupta dkk (2025), yang berjudul *“Efforts to Guide Marriage Preparation for Persons with Disabilities at the Religious Affairs Office of Palembang City.”* Penelitian ini meneliti upaya dan mekanisme pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas di beberapa KUA di Kota Palembang, termasuk aksesibilitas fasilitas dan kebutuhan khusus untuk pelaksanaan ijab qobul. Penelitian ini relevan karena sama-sama mengkaji pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA dan masalah aksesibilitas serta mekanisme layanan praktis.²⁷
2. Hamzah Nur Islam dkk (2024), yang berjudul *“Problematika Penyandang Disabilitas dalam Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan di KUA Kecamatan Talang Kabupaten Tegal.”* Studi kasus tentang hambatan penyandang disabilitas dalam mengikuti bimbingan perkawinan di KUA Kecamatan Talang (Tegal). Meski fokusnya pada bimbingan, penelitian ini tetap relevan sebagai gambaran tantangan

²⁷ Andreas Agupta, Arne Huzaimah, dan Armasito Armasito, “Efforts To Guide Marriage Preparation For Persons With Disabilities At The Religious Affairs Office Of Palembang City,” 210–26.

dalam layanan KUA bagi difabel, terutama yang berkaitan dengan akses edukasi dan persiapan Perkawinan.²⁸

3. Karwiyah dkk (2023), yang berjudul *“Tinjauan Keabsahan Akad Perkawinan Mempelai Pria Penyandang Disabilitas Dihubungkan dengan Undang-Undang Perkawinan dan Hukum Islam.”* Artikel ini membahas status hukum akad Perkawinan penyandang disabilitas (terutama tuna rungu) berdasarkan hukum Islam dan hukum nasional. Penelitian ini penting karena menunjukkan dimensi hukum formal dan syarat akad nikah difabel, yang menjadi bagian dari pemenuhan layanan Perkawinan yang setara secara hukum.²⁹
4. Dwi Hidayatul Firdaus dkk (2022), yang berjudul *“Perkawinan Penyandang Disabilitas Perspektif Hukum Perkawinan Indonesia dan Fiqh.”* penelitian ini berfokus terhadap Analisis normatif mengenai Perkawinan penyandang disabilitas dari perspektif hukum perkawinan nasional dan fiqh Islam. Dan dalam penelitian ini mendukung terkait analisis kesetaraan hukum.³⁰
5. Fatimatuz Zahroh Dian Putri dkk (2022) yang berjudul *“Readiness of Disability-Friendly Services in Religious Institutions: A Case Study of the Yogyakarta City Ministry of Religious Office.”* yang fokus Mengkaji

²⁸ Ardiansyah S. Watowiti Hamzah Hasan, Muhammad Akbar Herman, “Analisis Masalah Mursalah Terhadap Dispensasi Nikah Karena Kehamilan di Luar Nikah,” *Madani: Jurnal ...*, 2.1 (2024), 127–30.

²⁹ Renny Supriyatni dan Fatmi Utarie Nasution, “Tinjauan Keabsahan Akad Perkawinan Mempelai Pria Penyandang Disabilitas Dihubungkan dengan Undang-Undang Perkawinan dan Hukum Islam,” 2.11 (2023), 2798–2811.

³⁰ Ibrahim Malang, “Pernikahan Penyandang Disabilitas : Perspektif Hukum Perkawinan Indonesia dan Fiqh,” 10 (2022), 19–27.

ketersediaan fasilitas dan tantangan dalam penyediaan layanan publik ramah disabilitas di kantor kementerian agama Yogyakarta. Penelitian ini berisi perbandingan terhadap kesiapan KUA sebagai bagian dari institusi keagamaan.³¹

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

N o.	Judul Penelitian	Nama Penelitian	Metode	Fokus Penelitian	Rumusan Masalah
1.	Efforts to Guide Marriage Preparation for Persons with Disabilities at the Religious Affairs Office of Palembang City	Andreas Agupta dkk 2025	Empiris (studi lapangan)	Implementasi layanan praktis perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA, dengan penekanan pada mekanisme pelayanan, fasilitas aksesibilitas, serta adaptasi layanan dalam proses akad nikah.	1. Bagaimana upaya KUA di Kota Palembang dalam memberikan layanan dan bimbingan persiapan perkawinan bagi penyandang disabilitas? 2. Bagaimana mekanisme pelayanan perkawinan yang diberikan kepada penyandang disabilitas, khususnya dalam pelaksanaan akad nikah (ijab qobul)? 3. Sejauh mana aksesibilitas fasilitas dan layanan KUA dalam memenuhi kebutuhan khusus

³¹ Fatimatuz Zahro et al., "Readiness of Disability-Friendly Services in Religious Institutions: A Case Study of the Yogyakarta City Ministry of Religious Office," 8.2 (2022).

					penyandang disabilitas?
2.	Problematika Penyandang Disabilitas dalam Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan di KUA Kecamatan Talang Kabupaten Tegal	Hamzah Nur Islam dkk. 2024	Empiris (studi kasus)	Identifikasi problematika dan hambatan akses penyandang disabilitas dalam layanan bimbingan perkawinan, terutama pada aspek edukasi, komunikasi, dan keterjangkauan layanan.	1. Apa saja hambatan yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengikuti bimbingan perkawinan di KUA Kecamatan Talang? 2. Bagaimana pelaksanaan bimbingan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA tersebut? 3. Faktor apa yang mempengaruhi efektivitas akses penyandang disabilitas terhadap layanan bimbingan perkawinan?
3.	Tinjauan Keabsahan Akad Perkawinan Mempelai Pria Penyandang Disabilitas Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perkawinan	Karwiyah dkk., 2023	Normatif yuridis	Analisis normatif terhadap keabsahan akad perkawinan penyandang disabilitas, khususnya dari perspektif hukum Islam dan hukum nasional.	1. Bagaimana keabsahan akad perkawinan bagi penyandang disabilitas menurut hukum Islam? 2. Bagaimana pengaturan keabsahan akad perkawinan bagi penyandang disabilitas dalam hukum nasional (Undang-Undang

					Perkawinan)? 3. Bagaimana sinkronisasi antara hukum Islam dan hukum positif terkait akad nikah penyandang disabilitas?
4.	Perkawinan Penyandang Disabilitas Perspektif Hukum Perkawinan Indonesia dan Fiqh	Dwi Hidayatul Firdaus dkk (2025)	Normatif yuridis	Kajian normatif mengenai kesetaraan hak perkawinan penyandang disabilitas berdasarkan hukum nasional dan fiqh, dengan pendekatan perbandingan hukum.	1. Bagaimana kedudukan hukum penyandang disabilitas dalam perkawinan menurut hukum perkawinan Indonesia? 2. Bagaimana pandangan fiqh Islam terhadap perkawinan penyandang disabilitas? 3. Apakah terdapat kesetaraan hak perkawinan bagi penyandang disabilitas dalam kedua sistem hukum tersebut?
5.	Readiness of Disability-Friendly Services in Religious Institutions	Fatimatuz Zahro Diah Putri dkk. 2025	Empiris	Evaluasi kesiapan institusi keagamaan dalam menyediakan layanan publik berbasis aksesibilitas, meliputi fasilitas, kebijakan, dan hambatan	1. Sejauh mana kesiapan institusi Kementerian Agama di Kota Yogyakarta dalam menyediakan layanan ramah disabilitas? 2. Apa saja fasilitas dan kebijakan yang mendukung

				implementasi .	aksesibilitas bagi penyandang disabilitas? 3. Apa kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan publik yang inklusif?
--	--	--	--	----------------	--

Penelitian terdahulu belum banyak mengkaji pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas melalui pendekatan empiris yang dikaitkan secara langsung dengan teori kesetaraan dan keadilan hukum, khususnya dalam konteks KUA sebagai lembaga negara. Selain itu, kajian yang secara spesifik menempatkan aksesibilitas pelayanan Perkawinan dalam perspektif teori keadilan hukum Gustav Radbruch masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi penting untuk mengisi kekosongan akademik tersebut dengan menganalisis implementasi pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang secara empiris, serta menilainya dalam kerangka kesetaraan hukum dan keadilan substantif.

B. Kerangka Teori

1. Teori Pelayanan Publik

a. Pengertian teori pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen utama dalam pelaksanaannya negara yang berorientasi terhadap kesejahteraan (*welfare state*). Dalam paradigma ini, negara tidak hanya berperan sebagai pembuat kebijakan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang

bertanggung jawab atas terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari kewajiban negara untuk menjamin hak-hak warga negara secara adil dan merata.

Konsep pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 merujuk pada seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyedia layanan publik. Aktivitas tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus sebagai bentuk pelaksanaan kewajiban berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab mendasar yang harus dijalankan oleh institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Selain itu, peran tersebut juga dilaksanakan oleh badan usaha milik negara (BUMN) dan badan usaha milik daerah (BUMD) dalam menyediakan layanan berupa jasa maupun barang publik bagi masyarakat.

Dalam kerangka pelayanan publik, terdapat dua unsur utama yang terlibat dalam proses penyelenggaraannya, yaitu pihak penyedia layanan sebagai pelaksana, dan pihak penerima layanan sebagai pengguna atau masyarakat yang memperoleh manfaat dari pelayanan tersebut.³²

³² Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN)*, ed. oleh Rahyunir Rauf, 1 ed. (Banda Aceh: CV. Indra Prahasta, 2014).

Dalam konteks hukum nasional, pengertian pelayanan publik dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UUPP) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah Serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.³³ Ketentuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk konkret dari tanggung jawab negara terhadap masyarakat.

Secara akademik, Ratminto dan Atik Septi Winarsih menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.³⁴ Definisi tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki dimensi normatif sebagai kewajiban negara, dimensi administratif sebagai proses pelayanan, serta dimensi sosiologis yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat.

b. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip dasar yang wajib diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang diatur dalam UUPP.³⁵ Asas utama meliputi transparansi, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, dan

³³ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

³⁴ Raminto. Atik Septi Winarsish, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 215M).

³⁵ Republik Indonesia, *Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4*. (Indonesia, 2009).

perlakuan khusus bagi kelompok rentan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau.

Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai asas-asas pelayanan publik menurut UUPP dan prinsip umumnya:

- 1) **Kepentingan Umum:** Penyelenggaraan pelayanan harus berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas, tanpa memberikan prioritas terhadap kepentingan individu maupun kelompok tertentu.
- 2) **Kepastian Hukum:** Pelayanan publik wajib diselenggarakan berdasarkan norma hukum yang jelas, konsisten, dan memiliki daya prediktabilitas, sehingga memberikan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh layanan.
- 3) **Kesamaan Hak:** Setiap individu berhak memperoleh pelayanan tanpa adanya perbedaan atas dasar latar belakang etnis, agama, ras, golongan, maupun status sosial.
- 4) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pemenuhan hak masyarakat dalam pelayanan publik harus berjalan seiring dengan pelaksanaan kewajiban oleh masyarakat, termasuk dalam hal pemenuhan kewajiban administratif maupun finansial.
- 5) **Keprofesionalan:** Pelaksana layanan dituntut memiliki kompetensi teknis, keahlian, serta integritas yang memadai guna menjamin kualitas pelayanan yang optimal.

- 6) Partisipatif: Keterlibatan publik perlu diakomodasi secara aktif dalam proses perumusan standar pelayanan hingga pengawasan, sebagai bentuk kontrol sosial terhadap penyelenggara layanan.
- 7) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif: Pelayanan harus diberikan secara adil dan setara kepada seluruh warga negara, tanpa adanya perlakuan yang bersifat diskriminatif.
- 8) Keterbukaan/Transparansi: Informasi terkait prosedur, biaya, serta jangka waktu pelayanan harus disampaikan secara terbuka, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh masyarakat.
- 9) Akuntabilitas: Setiap tahapan dalam proses pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 10) Fasilitas dan Perlakuan Khusus untuk Kelompok Rentan: pelaksana layanan wajib menyediakan fasilitas serta perlakuan khusus guna menjamin aksesibilitas bagi kelompok rentan, seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan anak-anak.
- 11) Ketepatan Waktu: Pelayanan harus diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan untuk menjamin kepastian dan keandalan layanan.
- 12) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan: Proses pelayanan perlu dirancang secara sederhana, cepat, dan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

13) Efisiensi dan Efektivitas: Pemanfaatan sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan harus dilakukan secara optimal guna mencapai hasil yang maksimal dengan pengorbanan yang minimal..³⁶

Menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2013 menerangkan asas penyelenggaraan layanan publik mencakup: asas kepastian hukum, asas keterbukaan, asas partisipatif, asas akuntabilitas, asas kepentingan umum, asas profesionalisme, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas efisiensi, asas efektivitas dan k. asas imparial..³⁷

c. Teori Kualitas Pelayanan

Teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan salah satu pendekatan yang paling lengkap dalam menganalisis kualitas pelayanan. Teori ini berangkat dari asumsi bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh persepsi pengguna layanan pada pelayanan yang diterima, yang selanjutnya dianalogikan dengan harapan awal mereka..³⁸

Dalam kerangka ini, dikenal konsep service quality gap, yaitu kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Apabila

³⁶ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

³⁷ Undang-Undang, *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*. (Indonesia, 2013).

³⁸ dan Leonard L. Berry A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 1.1 (1988), 174.

pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, maka pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan, maka kualitas pelayanan dinilai rendah.

Parasuraman mengemukakan lima dimensi utama untuk menilai kualitas pelayanan.

- 1) Dimensi tangibles yang berkaitan dengan aspek fisik pelayanan, seperti fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan petugas. Dalam konteks pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, dimensi ini mempunyai peran yang sangat urgent karena berhubungan langsung dengan aksesibilitas fisik.
- 2) Dimensi reliability yang mengacu pada kemampuan penyelenggara layanan terkait memberi pelayanan secara benar, selaras, dan teratur sesuai dengan standar yang telah ada. Dimensi ini mencerminkan adanya kepastian dalam proses pelayanan.
- 3) Ketiga, dimensi responsiveness yang menunjukkan kesigapan dan kesiapan petugas dalam membantu masyarakat serta merespons kebutuhan pengguna layanan, termasuk kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

- 4) Keempat, dimensi assurance yang mencakup kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat.
- 5) Kelima, dimensi empathy yang berkaitan dengan perhatian individual yang diberikan kepada pengguna layanan. Dalam pelayanan publik yang inklusif, empati menjadi indikator penting karena menunjukkan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan spesifik penyandang disabilitas.³⁹

d. Pelayanan Publik dalam Perspektif Disabilitas

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, paradigma pelayanan publik mengalami perubahan dari pendekatan yang bersifat seragam menuju pendekatan yang lebih inklusif. Pelayanan publik tidak lagi hanya dinilai dari kesamaan perlakuan (*equality*), tetapi dari kemampuannya dalam mewujudkan keadilan berbasis kebutuhan (*equity*).

Dalam konteks ini, United Nations melalui *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)* menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk menjamin aksesibilitas dan non-diskriminasi dalam pelayanan publik.⁴⁰ Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik harus mampu mengakomodasi kebutuhan khusus penyandang disabilitas agar tercapai kesetaraan yang bersifat substantif.

³⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012).

⁴⁰ United Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (New York, 2006).

2. Teori Aksesibilitas

a. Definisi Aksesibilitas

Secara umum, aksesibilitas dimaknai sebagai bentuk kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna menjamin terwujudnya kesetaraan kesempatan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020.

Aksesibilitas dapat dimaknai sebagai tingkat kemudahan yang diberikan kepada lanjut usia dalam memperoleh, menjangkau, serta memanfaatkan sarana, prasarana, dan fasilitas yang tersedia, guna mendukung kelancaran mobilitas dan aktivitas mereka dalam kehidupan sehari-hari, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia.⁴¹

Menurut Robert L. Barker (2014) sebagaimana dikutip dalam Ningrum et al. (2018), aksesibilitas dipahami sebagai derajat peluang yang tersedia bagi individu yang membutuhkan untuk memperoleh layanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Konsep ini menekankan adanya keterbukaan kesempatan yang proporsional dalam mengakses berbagai bentuk pelayanan.

Selanjutnya, Hani Handoko dalam mengartikan aksesibilitas sebagai kemudahan yang disediakan, khususnya bagi penyandang disabilitas, guna menjamin terwujudnya kesetaraan kesempatan dalam

⁴¹ “Kamus Hukum Definisi Aksesibilitas,” *Kementrian Keuangan Republik Indonesia*, 2025 <<https://jdih.kemenkeu.go.id/kamus-hukum/aksesibilitas?id=6789f082f552c0b6ad82e8bdc9f27be6#>> [diakses 5 April 2026].

berbagai aspek kehidupan dan penghidupan. Definisi ini menekankan pentingnya penyediaan fasilitas yang inklusif sebagai prasyarat terciptanya keadilan sosial.

Penyediaan aksesibilitas terhadap layanan bagi penyandang disabilitas merupakan tanggung jawab bersama yang melibatkan pemerintah, masyarakat, keluarga, serta sektor swasta. Setiap aktor tersebut memiliki peran strategis dalam memastikan tersedianya layanan yang inklusif dan dapat dijangkau oleh seluruh kelompok, khususnya penyandang disabilitas. Keberadaan aksesibilitas yang memadai berfungsi sebagai instrumen penting dalam mempermudah individu penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan sosial, sekaligus mendukung terwujudnya pembangunan sosial yang responsif terhadap kebutuhan dan kondisi mereka.⁴²

b. Prinsip Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik

Aksesibilitas merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan menjamin bahwa setiap warga negara dapat memperoleh layanan secara setara tanpa mengalami hambatan fisik maupun nonfisik. Prinsip ini menegaskan bahwa negara berkewajiban menyediakan fasilitas, sistem pelayanan, serta informasi yang dapat dijangkau oleh setiap orang, termasuk penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya. Dengan demikian, aksesibilitas tak hanya berkaitan dengan

⁴² Khofiyya Fathimah, Nurliana Cipta Apsari, dan Menurut Erikson, "AKSESIBILITAS SEBAGAI BENTUK KEMANDIRIAN," 2 (2012).

penyediaan sarana fisik, melainkan menyangkut aspek prosedural, komunikasi, serta teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan publik.⁴³

Dalam konteks hukum di Indonesia, prinsip aksesibilitas berakar pada konsep kesetaraan hak dan non-diskriminasi sebagaimana dijamin dalam berbagai regulasi, termasuk undang-undang tentang penyandang disabilitas dan undang-undang pelayanan publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pemerintah wajib menyediakan pelayanan yang inklusif dan ramah bagi seluruh masyarakat tanpa pengecualian.⁴⁴

Secara konseptual, prinsip aksesibilitas dalam pelayanan publik dapat dijabarkan ke dalam beberapa aspek berikut.

1) Aksesibilitas Fisik (Lingkungan Binaan)

Aksesibilitas fisik berfokus terhadap kemudahan masyarakat untuk menjangkau dan menggunakan fasilitas bangunan atau lingkungan pelayanan publik. Hal ini mencakup penyediaan sarana seperti jalur landai (*ramp*) bagi pengguna kursi roda, guiding block bagi tunanetra, toilet aksesibel, serta area parkir khusus bagi penyandang disabilitas. Keberadaan fasilitas tersebut berfungsi untuk memastikan bahwa setiap individu dapat mengakses gedung pelayanan secara mandiri dan aman tanpa hambatan fisik.⁴⁵

⁴³ Republik Indonesia, *Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.*

⁴⁴ Undang-undang, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 18 dan Pasal 19.*

⁴⁵ Republik Indonesia, *Peraturan Menteri PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.* (Indonesia, 2017).

2) Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

Selain fasilitas fisik, pelayanan publik juga harus menyediakan akses informasi yang mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan. Bentuk implementasinya antara lain penggunaan bahasa yang sederhana, penyediaan informasi dalam huruf Braille, penggunaan penerjemah bahasa isyarat, serta pengembangan situs web atau aplikasi yang memenuhi standar aksesibilitas digital. Dengan adanya akses informasi yang inklusif, masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan dengan jelas dan menghindari diskriminasi berbasis keterbatasan komunikasi.⁴⁶

3) Aksesibilitas Pelayanan (Prosedural)

Aksesibilitas juga berkaitan dengan kemudahan dalam prosedur pelayanan. Hal ini mencakup penyederhanaan proses birokrasi, pemberian prioritas antrean bagi penyandang disabilitas, lansia, serta ibu hamil, serta penyediaan petugas yang mampu membantu kelompok rentan. Tujuan dari aksesibilitas prosedural adalah memastikan bahwa proses pelayanan dapat dijalankan secara efektif tanpa menimbulkan hambatan administratif yang berlebihan.⁴⁷

4) Prinsip Nondiskriminasi

Pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan prinsip nondiskriminasi, yaitu tidak membedakan perlakuan

⁴⁶ United Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (New York, 2006).

⁴⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 29*. (Indonesia, 2009).

terhadap masyarakat berdasarkan kondisi fisik, mental, atau latar belakang lainnya. Prinsip ini menegaskan bahwa masing-masing warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan yang layak dan bermartabat.⁴⁸

5) Desain Universal

Konsep desain universal mengacu pada perancangan fasilitas dan sistem pelayanan yang bisa digunakan oleh semua orang tanpa perlu modifikasi tertentu. Prinsip ini menekankan bahwa aksesibilitas seharusnya menjadi bagian dari desain awal fasilitas publik, bukan hanya tambahan setelah fasilitas tersebut dibangun. Dengan demikian, fasilitas publik dapat digunakan secara inklusif oleh berbagai kelompok masyarakat.⁴⁹

6) Partisipasi Masyarakat

Penyediaan aksesibilitas yang efektif juga membutuhkan partisipasi aktif dari kelompok pengguna layanan, khususnya penyandang disabilitas. Keterlibatan aktif mereka pada setiap tahap, mulai dari perencanaan hingga evaluasi pelayanan publik, memiliki peran penting dalam memastikan bahwa sarana dan mekanisme layanan yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan aktual masyarakat.⁵⁰

c. Pengaturan Aksesibilitas dalam Peraturan Perundang-Undangan

⁴⁸ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Pasal 29.

⁴⁹ Ronald L. Mace, *Universal Design: Barrier Free Environments for Everyone* (Raleigh, 1998).

⁵⁰ Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*.

Pengaturan mengenai aksesibilitas memiliki posisi yang strategis dalam upaya menjamin persamaan hak bagi seluruh warga negara, terutama bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas dipahami sebagai penyediaan kemudahan yang memungkinkan setiap individu memperoleh kesempatan yang setara dalam mengakses lingkungan fisik, informasi, komunikasi, serta layanan publik tanpa menghadapi hambatan maupun perlakuan diskriminatif. Dalam perspektif hukum, pengaturan ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis dalam penyediaan sarana dan prasarana, tetapi juga berperan sebagai instrumen perlindungan hak asasi manusia yang menegaskan tanggung jawab negara untuk memastikan pemenuhan hak penyandang disabilitas secara adil dan setara.⁵¹

Dalam konteks internasional, pengaturan aksesibilitas telah ditegaskan dalam *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* yang diadopsi oleh *United Nations* pada tahun 2006. Konvensi tersebut menempatkan aksesibilitas sebagai prinsip fundamental dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas. Ketentuan Pasal 9 dalam konvensi tersebut menegaskan bahwa negara-negara pihak memiliki kewajiban untuk mengambil langkah-langkah yang tepat guna memastikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas terhadap lingkungan fisik, transportasi, informasi dan komunikasi,

⁵¹ A Syafi'ie, "Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 17.1 (2014).

termasuk sistem serta teknologi informasi, serta berbagai fasilitas dan layanan publik lainnya yang diperuntukkan bagi masyarakat.⁵²

Di Indonesia, ketentuan mengenai aksesibilitas telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Salah satu landasan hukum utama yang mengatur hal tersebut adalah Undang-Undang Disabilitas.⁵³ yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh aksesibilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Ketentuan ini mencerminkan komitmen negara dalam mewujudkan sistem pelayanan yang inklusif serta bebas dari diskriminasi. Lebih lanjut, pengaturan tersebut juga diperkuat oleh berbagai regulasi lainnya yang mendukung pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas secara menyeluruh. Selain itu, Undang-Undang tentang Pelayanan Publik⁵⁴ juga mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan kemudahan dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, guna menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh layanan yang adil dan berkualitas.

Kajian dalam berbagai artikel jurnal hukum dan kebijakan publik menunjukkan bahwa pengaturan aksesibilitas dalam peraturan perundang-undangan umumnya mencakup tiga dimensi utama, yaitu aksesibilitas fisik, aksesibilitas informasi dan komunikasi, serta

⁵² Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*.

⁵³ Undang-undang, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 18 dan Pasal 19*.

⁵⁴ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 29*.

aksesibilitas prosedural. Aksesibilitas fisik berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memungkinkan penyandang disabilitas mengakses bangunan atau fasilitas publik secara mandiri, seperti jalur landai (ramp), toilet aksesibel, dan penunjuk jalan bagi tunanetra. Sementara itu, aksesibilitas informasi dan komunikasi berkaitan dengan penyediaan informasi yang mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan, misalnya melalui penggunaan bahasa yang sederhana, penyediaan dokumen dalam huruf Braille, atau penggunaan penerjemah bahasa isyarat. Adapun aksesibilitas prosedural berkaitan dengan kemudahan dalam memperoleh pelayanan tanpa hambatan birokrasi yang berlebihan, termasuk pemberian prioritas layanan bagi kelompok rentan.⁵⁵

Meskipun secara normatif pengaturan aksesibilitas sudah diatur pada berbagai peraturan perundang-undangan, sejumlah penelitian dalam jurnal menunjukkan bahwa penerapannya masih mengalami berbagai kendala. Hambatan tersebut antara lain berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang ramah disabilitas, kurangnya pemahaman aparaturnya mengenai pentingnya aksesibilitas, serta belum optimalnya pengawasan terhadap pelaksanaan regulasi yang ada. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah serta partisipasi aktif masyarakat, termasuk organisasi penyandang

⁵⁵ M. H. A. Kadir, "Pemenuhan Hak Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik," *Jurnal HAM*, 11.2 (2020).

disabilitas, untuk memastikan bahwa prinsip aksesibilitas benar-benar diterapkan dalam praktik pelayanan publik.⁵⁶

3. Teori/ konsep Penyandang Disabilitas

a. Pengertian Penyandang Disabilitas

Dengan diadakannya semiloka Bogor tahun 2009, yang dilaksanakan dalam rangka mencari istilah yang lebih tepat sebagai pengganti terminologi “penyandang cacat”. Forum tersebut dihadiri oleh berbagai pihak, antara lain pakar linguistik, komunikasi, filsafat, sosiologi, unsur pemerintah, komunitas penyandang cacat, serta Komnas HAM. Dari hasil pembahasan dalam forum tersebut diperkenalkan istilah baru, yaitu “Orang dengan Disabilitas” sebagai terjemahan dari “*Persons with Disability*”.

Berdasarkan rekomendasi Pusat Bahasa, pembentukan istilah yang baik dianjurkan menggunakan frasa yang ringkas dan efektif, umumnya terdiri atas dua kata. Atas dasar pertimbangan tersebut, istilah “Orang dengan Disabilitas” kemudian disederhanakan menjadi “penyandang disabilitas”. Selanjutnya, istilah “penyandang disabilitas” disepakati sebagai terminologi yang lebih tepat untuk menggantikan penggunaan istilah “penyandang cacat”. Dengan demikian, dalam penulisan disertasi ini, penulis secara konsisten menggunakan istilah “penyandang disabilitas” sebagai rujukan terhadap kelompok yang

⁵⁶ F. W. Nugroho, “No Title,” *Implementasi Kebijakan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia*, 23.2 (2019).

sebelumnya dikenal sebagai “penyandang cacat”, tanpa mengubah bentuk kutipan yang digunakan.”⁵⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring, disabilitas diartikan sebagai suatu kondisi, seperti penyakit atau cedera, yang berdampak pada terganggunya atau terbatasnya kemampuan mental maupun fisik seseorang.⁵⁸

Menurut Prasetyo, disabilitas tidak semata-mata dipahami sebagai kondisi keterbatasan fisik atau psikis yang melekat pada individu, melainkan juga sebagai situasi yang menyebabkan berkurangnya kemampuan seseorang untuk berpartisipasi dalam aktivitas sosial sehari-hari. Perspektif ini menegaskan bahwa hambatan partisipasi tersebut tidak hanya bersumber dari faktor internal individu, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai kendala eksternal, khususnya hambatan sosial yang membatasi akses dan keterlibatan dalam kehidupan bermasyarakat.⁵⁹

Menurut ketentuan dalam undang-undang Disabilitas, penyandang disabilitas didefinisikan sebagai individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik yang bersifat jangka panjang. Keterbatasan tersebut, dalam interaksinya dengan lingkungan, dapat menimbulkan hambatan dan kesulitan sehingga

⁵⁷ Akhmad Sholeh, “Islam dan Penyandang Disabilitas : Telaah Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Sistem Pendidikan di Indonesia,” 8.2, 293–320.

⁵⁸ Tim Pengembang Pedoman Bahasa Indonesia, “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring,” 2016 <<https://kemdikbud.go.id>> [diakses 4 April 2026].

⁵⁹ Prasetyo, “Disabilitas dan Isu Kesehatan,” *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan: Situasi Penyandang Disabilitas oleh kementrian kesehatan RI*, 2014, 31–40.

individu yang bersangkutan tidak dapat berpartisipasi secara optimal dan efektif dalam kehidupan bermasyarakat, meskipun secara normatif memiliki hak yang setara dengan warga negara lainnya.⁶⁰

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011, disabilitas atau cacat merujuk pada individu yang mengalami keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu yang panjang. Keterbatasan tersebut, ketika berinteraksi dengan berbagai hambatan di lingkungan, berpotensi menghalangi partisipasi individu secara penuh dan efektif dalam kehidupan bermasyarakat, meskipun secara prinsip mereka memiliki kedudukan yang setara dengan anggota masyarakat lainnya.⁶¹

b. Jenis-Jenis Disabilitas

Berdasarkan undang-undang disabilitas, penyandang disabilitas secara garis besar dibagi menjadi empat macam yang biasanya mencakup disabilitas ganda/multi. Jenis-jenis tersebut meliputi:

1) Penyandang Disabilitas Fisik.

Disabilitas fisik merujuk pada kondisi terganggunya fungsi gerak seseorang, yang dapat disebabkan oleh berbagai keadaan seperti amputasi, kelumpuhan (baik layuh maupun kaku), paraplegi, *cerebral palsy* (CP), dampak stroke, akibat kusta, serta

⁶⁰ Undang-Undang, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 105* (Indonesia, 2016).

⁶¹ Republik Indonesia, *pasal 1 UU No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)* (Indonesia, 2011).

kondisi tubuh bertubuh pendek. Gangguan ini mencakup beberapa jenis yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut⁶²:

- a) Kelainan Tubuh (Tunadaksa). Tunadaksa merujuk pada individu yang mengalami hambatan pada fungsi gerak akibat gangguan pada sistem neuromuskular maupun struktur tulang. Kondisi ini dapat bersifat bawaan, timbul karena penyakit, atau disebabkan oleh kecelakaan yang mengakibatkan kehilangan anggota tubuh, termasuk kondisi seperti polio atau kelumpuhan.
- b) Kelainan Indera Penglihatan (Tunanetra). Tunanetra merupakan kondisi pada individu yang mengalami gangguan atau keterbatasan dalam fungsi penglihatan. Secara umum, kondisi ini diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu kebutaan total (*blind*) dan penglihatan terbatas (*low vision*).
- c) Kelainan Pendengaran (Tunarungu). Tunarungu merujuk pada kondisi individu yang mengalami gangguan pada fungsi pendengaran, baik bersifat permanen maupun sementara. Keterbatasan ini dapat berdampak pada kemampuan berkomunikasi secara verbal, sehingga dalam beberapa konteks individu dengan kondisi ini juga dikategorikan sebagai tunawicara.

⁶² Ananta Refka Nanda dan Ratna Herawati, "Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan," 3 (2021).

d) Kelainan Bicara (Tunawicara), Tunawicara merujuk pada kondisi individu yang mengalami hambatan dalam mengekspresikan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga ujarannya sulit atau tidak dapat dipahami oleh orang lain. Gangguan ini dapat bersifat fungsional, misalnya dipengaruhi oleh kondisi ketunarunguan, maupun bersifat organik yang disebabkan oleh ketidaksempurnaan pada organ bicara atau adanya gangguan pada sistem motorik yang berperan dalam proses berbicara.⁶³

2) Penyandang Disabilitas Intelektual

Penyandang disabilitas intelektual merujuk pada individu yang mengalami gangguan dalam fungsi kognitif akibat tingkat kecerdasan yang berada di bawah rata-rata. Kondisi ini mencakup antara lain individu dengan hambatan belajar (lambat belajar), disabilitas grahita, serta *Down syndrome*.

3) Penyandang Disabilitas Mental

Penyandang disabilitas mental merujuk pada individu yang mengalami gangguan pada fungsi kognitif, emosional, dan perilaku, yang dapat memengaruhi kemampuan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, antara lain sebagai berikut:

⁶³ Akhmad Sholeh, "Islam dan Penyandang Disabilitas: Telaah Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Pendidikan," 253–80.

- a) Disabilitas psikososial yang meliputi kondisi seperti Skizofrenia, Gangguan Bipolar, Depresi, Gangguan Kecemasan, serta gangguan kepribadian.
- b) Disabilitas perkembangan yaitu kondisi yang memengaruhi kemampuan interaksi sosial dan komunikasi, antara lain seperti Autisme.

4) Penyandang Disabilitas Sensorik

Penyandang disabilitas sensorik merujuk pada individu yang mengalami gangguan pada salah satu fungsi panca indera, yang mencakup antara lain disabilitas penglihatan (tunanetra), disabilitas pendengaran (tunarungu), dan/atau disabilitas bicara (tunawicara).

Dalam Penjelasan Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dijabarkan lebih lanjut mengenai klasifikasi penyandang disabilitas beserta batasan waktu dan sifat kondisi yang mendasarinya. Penyandang disabilitas ganda atau multi diartikan sebagai individu yang memiliki dua atau lebih jenis disabilitas, seperti kombinasi disabilitas rungu dan wicara maupun netra dan tuli. Sementara itu, frasa ‘dalam jangka waktu lama’ dimaknai sebagai kondisi yang berlangsung sekurang-kurangnya enam bulan dan/atau bersifat permanen.⁶⁴

⁶⁴ Istilah D A N Definisi, “Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA : PERKEMBANGAN,” 20.2 (2019) <<https://doi.org/10.7454/jurnalkessos.v20i2.1074>>.

c. Hak-Hak Penyandang Disabilitas dalam Prespektif Hukum

Hak penyandang disabilitas dalam perspektif hukum merupakan bagian integral dari perlindungan hak asasi manusia. Setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, memiliki posisi yang setara di hadapan hukum serta berhak atas perlakuan yang adil tanpa adanya diskriminasi. Dalam kerangka negara hukum, perlindungan terhadap penyandang disabilitas tidak semata dipandang sebagai bentuk kepedulian sosial, melainkan sebagai kewajiban konstitusional negara untuk memastikan terpenuhinya hak-hak dasar warga negara secara setara. Oleh sebab itu, pengakuan terhadap hak penyandang disabilitas harus diimplementasikan melalui kebijakan hukum yang menjamin aksesibilitas, kesempatan, dan perlindungan yang setara dalam berbagai bidang kehidupan.

Dalam lingkup internasional, pengakuan terhadap hak penyandang disabilitas ditegaskan dalam *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* yang diadopsi oleh *United Nations* pada tahun 2006. Konvensi tersebut menegaskan bahwa penyandang disabilitas merupakan subjek hukum yang memiliki hak yang sama dengan individu lainnya. Melalui konvensi tersebut, negara-negara pihak berkewajiban untuk menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam berbagai bidang kehidupan, antara lain pendidikan, pekerjaan, kesehatan, aksesibilitas, serta partisipasi dalam kehidupan sosial dan politik. Konvensi ini juga

menekankan prinsip non-diskriminasi, kesetaraan kesempatan, serta penghormatan terhadap martabat manusia sebagai landasan dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas.⁶⁵

Di Indonesia, pengaturan mengenai hak penyandang disabilitas diatur secara khusus dalam Undang-Undang tentang Penyandang Disabilitas. Regulasi ini menjadi landasan hukum utama dalam menjamin pengakuan, perlindungan, serta pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Melalui ketentuan tersebut, negara menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki kedudukan yang setara dengan warga negara lainnya dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk hak atas pendidikan, pekerjaan, kesehatan, aksesibilitas, perlindungan hukum, serta partisipasi dalam kehidupan sosial, budaya, dan politik. Keberadaan undang-undang ini juga mencerminkan adanya pergeseran paradigma dalam memandang disabilitas, yakni dari pendekatan berbasis belas kasihan (*charity-based approach*) menuju pendekatan yang berorientasi pada pemenuhan hak (*rights-based approach*).⁶⁶

Pemenuhan hak penyandang disabilitas memiliki keterkaitan yang erat dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif. Hal ini tercermin dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan untuk memberikan kemudahan serta perlakuan khusus kepada kelompok rentan, termasuk

⁶⁵ Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*.

⁶⁶ Undang-undang, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 18 dan Pasal 19*.

penyandang disabilitas. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan secara adil, transparan, serta menjamin akses yang setara bagi seluruh masyarakat tanpa adanya praktik diskriminasi.⁶⁷

Dalam perspektif teori hukum, pemenuhan hak penyandang disabilitas dapat dianalisis melalui konsep nilai dasar hukum yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch. Menurut Radbruch, hukum harus mengandung tiga nilai fundamental, yaitu keadilan (*justice*), kemanfaatan (*utility*), dan kepastian hukum (*legal certainty*). Dalam konteks perlindungan hak penyandang disabilitas, nilai keadilan tercermin dalam pemberian kesempatan yang setara bagi setiap individu, nilai kemanfaatan diwujudkan melalui penyediaan fasilitas serta layanan yang dapat meningkatkan kesejahteraan penyandang disabilitas, sedangkan nilai kepastian hukum tercermin dalam keberadaan regulasi yang secara jelas mengatur mengenai perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Dengan demikian, pemenuhan hak penyandang disabilitas tidak hanya merupakan persoalan sosial, tetapi juga merupakan bagian dari upaya mewujudkan sistem hukum yang berkeadilan.⁶⁸

⁶⁷ Republik Indonesia, *Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4*.

⁶⁸ Gustav Radbruch, *Legal Philosophy*, ed. oleh So Woong Kim (Heidelberg: Sam Young Sa, 1932).

4. Teori Trias Nilai Hukum Gustav

Menurut Gustav Radbruch, hukum harusnya memenuhi tiga ajaran nilai dasar yang harus terintegrasi dalam hukum, yakni keadilan Hukum (aspek filosofis), kepastian Hukum (aspek yuridis) dan kemanfaatan Hukum (aspek sosiologi). Pernyataan tersebut berangkat dari kenyataan bahwa dalam praktiknya, keadilan tidak selalu berjalan selaras dengan kemanfaatan maupun kepastian hukum; ketiganya kerap berada dalam posisi yang saling beririsan bahkan bertentangan. Demikian pula sebaliknya, upaya menegakkan kepastian hukum atau kemanfaatan tidak jarang mengesampingkan aspek keadilan. Oleh karena itu, ketika terjadi konflik di antara tiga nilai fundamental tujuan hukum tersebut, diperlukan pilihan prioritas, sehingga salah satu nilai harus dikurangi penekanannya atau dikesampingkan demi mencapai keseimbangan yang paling rasional..⁶⁹

Menurut Gustav, Setiap peraturan hukum harus dapat dikembalikan keabsahannya pada tiga dasar tersebut. Dalam artian lain mengajarkan bahwa ada nilai-nilai yang harus dipenuhi hukum untuk menjamin kehidupan manusia yang berbasis terhadap kesetaraan, yaitu keadilan (*justice/Gerechtigkeit*), kemanfaatan (*purposiveness*), dan kepastian hukum (*legal certainty*).⁷⁰ Ketiga nilai tersebut harus berjalan secara seimbang dan saling melengkapi. Kepastian hukum diperlukan untuk menjamin keteraturan dan prediktabilitas, kemanfaatan hukum

⁶⁹ Muhammad Erwin, *Filsafat Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012).

⁷⁰ Adji Samekto, *Memahami Ajaran Hukum Gustav Radbruch*, ed. oleh Ida Sumiarsih, 1 ed. (Depok: RajaGrafindo Persada, 2024).

diperlukan agar hukum dapat berfungsi secara efektif dalam masyarakat, sementara keadilan merupakan nilai tertinggi yang harus menjadi orientasi utama hukum.⁷¹

a. Keadilan Hukum (*Justice / Gerechtigkeity*)

Keadilan merupakan nilai utama dalam hukum. Menurut Radbruch, hukum pada dasarnya dibuat untuk mewujudkan keadilan dalam hubungan antar manusia. Keadilan menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama di hadapan hukum, kecuali terdapat alasan yang rasional untuk membedakannya.

Dalam konteks ini, keadilan mengandung prinsip persamaan (*equality before the law*), yaitu bahwa hukum harus berlaku sama bagi setiap orang tanpa diskriminasi. Apabila hukum justru menghasilkan ketidakadilan yang sangat nyata, maka menurut Radbruch hukum tersebut kehilangan legitimasi moralnya.

Keadilan juga berkaitan dengan nilai moral dalam hukum, karena hukum tidak boleh hanya berorientasi pada aturan formal, tetapi juga harus menimbang rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.⁷²

Nilai keadilan menekankan bahwa setiap warga negara harus mendapatkan perlakuan yang sama di hadapan hukum, termasuk dalam mengakses layanan perkawinan. Dalam konteks penyandang disabilitas, keadilan tidak hanya berarti perlakuan yang sama, tetapi

⁷¹ Tanya, Bernard. N. Simanjuntak, Yoan. y. Hage.

⁷² Radbruch, *Legal Philosophy*.

juga perlakuan yang setara (equity) dengan memperhatikan kebutuhan khusus mereka.

Dengan menggunakan perspektif keadilan Radbruch, penelitian dapat menilai apakah layanan pernikahan di Kota Malang telah memberikan kesempatan yang setara bagi penyandang disabilitas untuk melaksanakan hak konstitusionalnya dalam membentuk keluarga melalui perkawinan.

b. Kemanfaatan Hukum (*Utility / Zweckmäßigkeit*)

Kemanfaatan merujuk pada tujuan sosial dari hukum, yaitu bahwa hukum harus memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat. Hukum tidak hanya mengatur perilaku, tetapi juga bertujuan menciptakan ketertiban, kesejahteraan, dan perlindungan bagi masyarakat.

Dalam praktiknya, kemanfaatan berkaitan dengan efektivitas hukum. Suatu aturan dianggap baik apabila mampu memberikan dampak positif dan dapat diterapkan secara nyata dalam kehidupan sosial.

Radbruch menyadari bahwa dalam beberapa kondisi, penerapan keadilan secara absolut bisa sulit dilakukan. Oleh karena itu, hukum juga harus mempertimbangkan kepentingan masyarakat secara luas, sehingga aturan yang dibuat benar-benar berguna dan dapat menyelesaikan masalah sosial.⁷³

⁷³ Gustav Radbruch, *Legal Philosophy* (Oxford: Oxford University Press, 1950).

Nilai kemanfaatan berkaitan dengan tujuan sosial hukum, yaitu sejauh mana suatu aturan atau kebijakan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. teori kemanfaatan Radbruch dapat digunakan untuk menilai apakah kebijakan dan praktik pelayanan pernikahan yang ada tidak hanya bersifat formal, tetapi juga benar-benar memberikan manfaat nyata bagi penyandang disabilitas.

c. Kepastian Hukum (*Legal Certainty / Rechtssicherheit*)

Kepastian hukum berarti bahwa hukum harus jelas, tertulis, dan dapat diprediksi penerapannya. Masyarakat perlu mengetahui aturan yang berlaku agar dapat menyesuaikan perilakunya dengan hukum tersebut.

Kepastian hukum menuntut bahwa hukum harus dirumuskan secara tegas dan sistematis, diterapkan secara konsisten oleh aparat penegak hukum, memberikan jaminan stabilitas dalam kehidupan sosial.

Ketiadaan kepastian hukum berpotensi menimbulkan kebingungan di tengah masyarakat, terutama ketika aturan berubah-ubah atau diterapkan secara tidak konsisten. Oleh karena itu, kepastian hukum memiliki fungsi penting dalam menciptakan ketertiban serta membangun kepercayaan publik terhadap sistem hukum. Meskipun demikian, Gustav Radbruch menegaskan bahwa kepastian hukum tidak boleh ditempatkan secara absolut hingga mengesampingkan keadilan.

Dalam kondisi di mana suatu aturan hukum dinilai sangat tidak adil, maka keadilan harus diprioritaskan dibandingkan kepastian hukum.⁷⁴

Nilai kepastian hukum menghendaki adanya aturan yang tegas, konsisten, serta dapat diimplementasikan secara efektif. Dalam konteks penelitian ini, kepastian hukum berkaitan dengan ketersediaan regulasi yang mengatur hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, termasuk dalam layanan perkawinan.

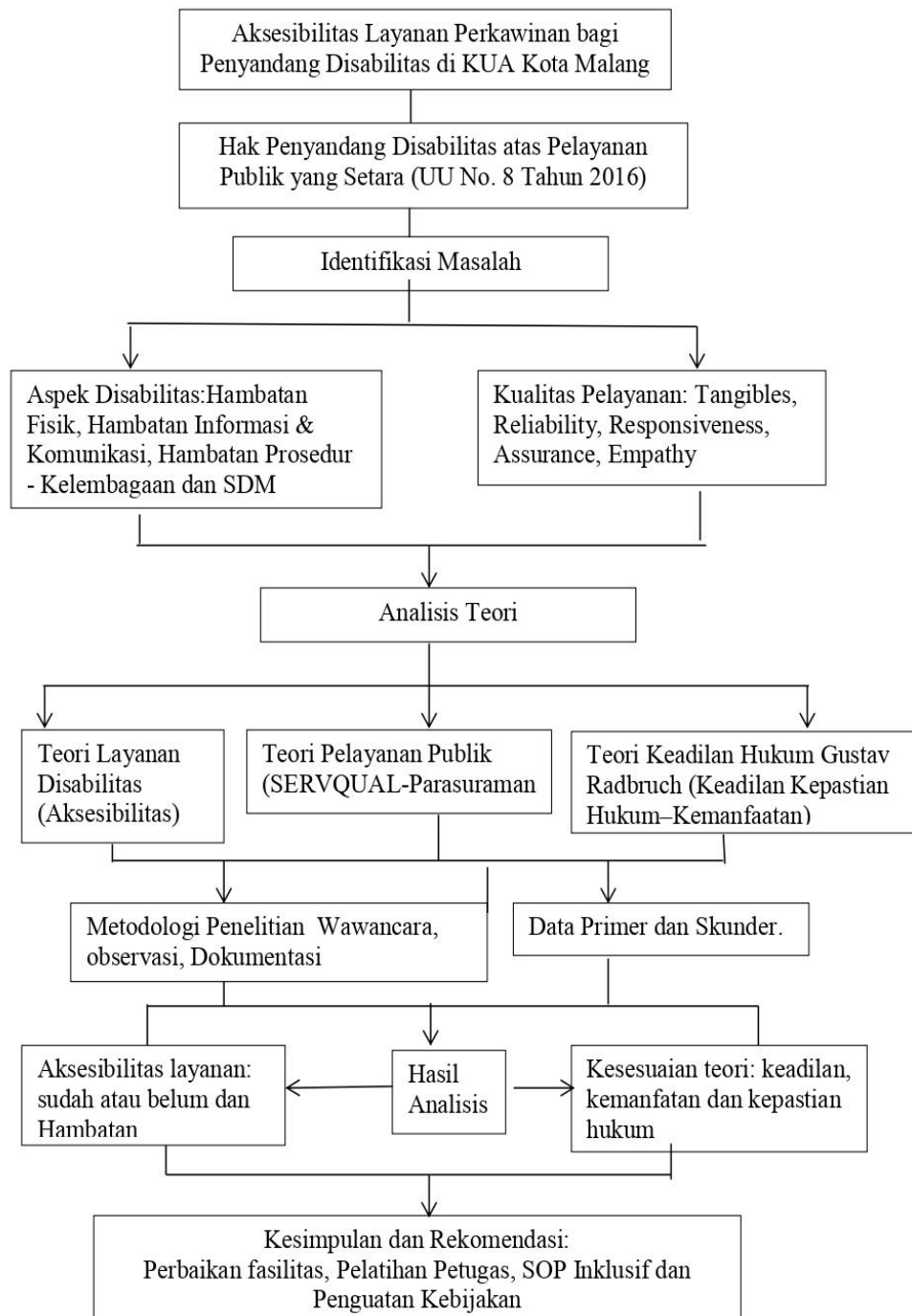
Melalui perspektif kepastian hukum, penelitian dapat mengkaji apakah ketentuan hukum mengenai aksesibilitas telah diterapkan secara konsisten dalam pelayanan pernikahan di Kota Malang, atau masih terdapat kesenjangan antara aturan dan implementasinya.

Dengan menggunakan ketiga indikator tersebut, penelitian dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat aksesibilitas dan kesetaraan hukum bagi penyandang disabilitas dalam layanan pernikahan di KUA Kota Malang, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara norma hukum dan realitas implementasinya.

⁷⁴ Radbruch, *Legal Philosophy*.

C. Kerangka Berpikir

Tabel 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk pada penelitian hukum yuridis empiris, yaitu penelitian hukum yang mendalami hukum tidak hanya selaku norma tertulis (*law in the books*), tetapi juga sebagai praktik sosial yang dijalankan dalam kehidupan masyarakat (*law in action*).⁷⁵ Fokus utama penelitian ini adalah menilai bagaimana ketentuan hukum mengenai aksesibilitas dan kesetaraan hukum bagi penyandang disabilitas di implementasikan dalam pelayanan Perkawinan di KUA.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan sosiologis digunakan untuk memahami hukum sebagai fenomena sosial yang dipengaruhi oleh perilaku manusia, struktur kelembagaan, budaya organisasi, dan kesadaran hukum aparaturnya serta masyarakat.⁷⁶ Pendekatan ini relevan untuk mengkaji praktik pelayanan Perkawinan di KUA, termasuk interaksi antara petugas KUA dan penyandang disabilitas serta faktor-faktor sosial yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik keagamaan.

Pendekatan ini berpijak pada mazhab *sociological jurisprudence* yang melihat hukum sebagai instrumen untuk membentuk dan mengarahkan perubahan sosial (*law as a tool of social engineering*). Hukum tidak

⁷⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI press, 1986).

⁷⁶ Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*.

dipahami secara normatif semata, melainkan dianalisis berdasarkan efektivitas dan dampaknya dalam masyarakat.⁷⁷ Pendekatan ini digunakan untuk menilai sejauh mana prinsip aksesibilitas dan kesetaraan hukum benar-benar diwujudkan dalam praktik pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang spesifik terkait pengalaman, persepsi, dan praktik pelayanan Perkawinan yang dialami oleh penyandang disabilitas serta dilaksanakan oleh aparat KUA.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna di balik kebijakan dan prosedur pelayanan, termasuk hambatan struktural, administratif, dan kultural yang memengaruhi implementasi aksesibilitas dan kesetaraan hukum.⁷⁸

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KUA Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan pada karakter penelitian hukum empiris yang melihat hukum tidak semata-mata sebagai aturan tertulis (*law in the books*), tetapi juga sebagai praktik yang dijalankan dalam kehidupan nyata (*law in action*).⁷⁹

Pemilihan Kota Malang sebagai lokasi penelitian diperkuat oleh data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang yang menunjukkan bahwa

⁷⁷ Roscoe Pound, *An Introduction to the Philosophy of Law* (New Haven: New Haven: Yale University Press, 1922).

⁷⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017).

⁷⁹ Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*.

wilayah ini merupakan kawasan perkotaan dengan tingkat kepadatan penduduk dan keberagaman sosial yang tinggi, termasuk keberadaan penyandang disabilitas. Berdasarkan data BPS Kota Malang tahun 2023, jumlah penyandang disabilitas di Kota Malang tercatat sebanyak 2.035 jiwa yang tersebar di seluruh kecamatan. Data tersebut menunjukkan bahwa penyandang disabilitas merupakan bagian nyata dari masyarakat Kota Malang yang secara faktual berpotensi mengakses pelayanan publik, termasuk pelayanan Perkawinan di KUA.⁸⁰

Secara administratif, Kota Malang terdiri atas lima kecamatan, dan pada masing-masing kecamatan tersebut terdapat KUA sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Agama yang menyelenggarakan pelayanan Perkawinan bagi umat Islam. Adapun KUA yang ada di Kota Malang meliputi KUA Kecamatan Klojen, KUA Kecamatan Blimbing, KUA Kecamatan Lowokwaru, KUA Kecamatan Sukun, dan KUA Kecamatan Kedungkandang.⁸¹ Kelima KUA tersebut memiliki kewenangan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan Perkawinan, namun menghadapi karakteristik masyarakat dan tantangan pelayanan yang berbeda, termasuk dalam pemenuhan prinsip aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Pemilihan KUA Kota Malang sebagai lokasi penelitian didasarkan pada peran strategis KUA sebagai lembaga pelayanan publik keagamaan yang berhubungan langsung dengan pemenuhan hak keagamaan dan hak konstitusional warga negara. Dengan demikian, lokasi ini memungkinkan

⁸⁰ Dinas Sosial.

⁸¹ Menteri Agama Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan. (Indonesia, 2016).

peneliti untuk mengkaji secara empiris bagaimana ketentuan hukum mengenai hak penyandang disabilitas serta prinsip aksesibilitas dan kesetaraan hukum diimplementasikan dalam praktik pelayanan Perkawinan, sekaligus mengidentifikasi kesesuaian maupun kesenjangan antara norma hukum dan realitas pelayanan yang dialami oleh penyandang disabilitas di Kota Malang.⁸²

4. Sumber Data

Dalam penelitian hukum yuridis empiris, sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder, yang digunakan secara komplementer untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai objek penelitian.⁸³

a. Data Primer

Data Primer diperoleh langsung di lapangan, meliputi:

- 1) Kepala KUA, Penghulu Penyuluh Agama dan Petugas Pembantu Pencatatan Nikah (PPPN).⁸⁴
- 2) Pihak Terkait dalam Pelaksanaan Pelayanan Perkawinan Penyandang Disabilitas diantaranya KUA antar Kecamatan, Penghulu, Wali Nikah, Saksi Nikah, Mempelai Pria dan Wanita, Kantor Catatan Sipil/ dinas Kependudukan Capil, Kantor Kelurahan, Kementrian Agama⁸⁵, Pendamping atau keluarga penyandang disabilitas dan tenaga professional pendukung

⁸² Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat* (Bandung: Angkasa, 2009).

⁸³ Peter Mahmudi Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: kencana, 2010).

⁸⁴ Menteri Agama, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.*, 2019.

⁸⁵ Menteri Agama, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.*

(Seperti penerjemah bahasa isyarat, psikolog, atau pekerja sosial, yang dapat dilibatkan untuk memastikan pemahaman, persetujuan, dan kelancaran proses Perkawinan bagi penyandang disabilitas tertentu).⁸⁶

3) Proses dan Mekanisme Pelayanan Perkawinan disabilitas yang berlangsung di KUA.

Dalam aspek pelayanan langsung, KUA memiliki peran penting untuk memastikan bahwa proses pemeriksaan calon pengantin (rapak) dan pelaksanaan akad nikah berlangsung secara inklusif. Petugas KUA seharusnya memberikan penjelasan yang jelas dan dapat diakses mengenai hak dan kewajiban suami istri, syarat sah Perkawinan, serta konsekuensi hukum dari Perkawinan tersebut⁸⁷. Hal ini mencakup penggunaan juru bahasa isyarat, bantuan komunikasi tertulis, atau metode komunikasi lain yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.⁸⁸

Dari sisi sarana dan prasarana, mekanisme pelayanan Perkawinan yang ramah disabilitas mensyaratkan tersedianya akses fisik yang memadai, seperti jalur landai, ruang pelayanan yang mudah dijangkau, serta fasilitas pendukung yang memungkinkan penyandang disabilitas menjalani seluruh

⁸⁶ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.

⁸⁷ Indonesia.

⁸⁸ Undang-undang, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 18 dan Pasal 19*.

tahapan pelayanan secara mandiri dan bermartabat.⁸⁹ Ketiadaan fasilitas ini berpotensi menghambat pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Perkawinan secara setara.⁹⁰ Selain itu, mekanisme pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas juga berkaitan dengan aspek penilaian kecakapan hukum (ahliyah). KUA wajib memastikan bahwa calon mempelai memahami maksud dan tujuan Perkawinan serta memberikan persetujuan secara sadar dan bebas dari paksaan.⁹¹ Penilaian ini harus dilakukan secara objektif dan tidak diskriminatif, dengan memperhatikan kondisi individual penyandang disabilitas serta melibatkan pihak pendamping atau tenaga profesional apabila diperlukan.⁹²

b. Data Sekunder

- 1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- 3) PP No. 39 Tahun 2020 tentang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, PP No. 52 Tahun 2019 tentang bentuk pelayanan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas, PP No. 42

⁸⁹ Undang-undang, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*, Pasal 105.

⁹⁰ Toga et al.

⁹¹ KHI, *Kompilasi Hukum Islam*, Pasal 14 dan Pasal 16; lihat juga konsep ahliyah dalam fikih munakahat. (Indonesia).

⁹² Sakawati dan Susilawati.

Tahun 2020 tentang aksesibilitas dan layanan publik, 60 Tahun 2020 tentang Unit Layanan Disabilitas (ULD)

- 4) Kompilasi Hukum Islam (KHI) I'tabsi/ijtihad administratif, Perda No. 1 Tahun 1990
- 5) Buku Legal Philosophy by Gustav Radbruch
- 6) Buku Memahami Ajaran Hukum Gustav Radbruch
- 7) Buku, jurnal, skripsi, dan tesis yang membahas pelayanan publik, hukum keluarga Islam, dan kesetaraan hukum.

c. Data Tersier

Data tersier digunakan sebagai bahan pendukung, diantaranya:

- 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) contoh, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* digunakan untuk memperoleh definisi normatif mengenai istilah “aksesibilitas” dan “disabilitas”, guna menghindari perbedaan penafsiran konseptual dalam analisis hukum yang dilakukan.
- 2) Kamus Hukum, yang digunakan untuk memperjelas pengertian istilah-istilah yuridis seperti kesetaraan hukum dan non-diskriminasi, sehingga analisis hukum dalam penelitian ini memiliki dasar konseptual yang jelas dan tidak menimbulkan multitafsir.
- 3) Ensiklopedia, untuk memberikan gambaran umum mengenai konsep disabilitas dan inklusi sosial dalam perspektif

multidisipliner, yang membantu memperkaya kerangka pemikiran penelitian.

- 4) Sumber Daring resmi atau situs resmi lembaga negara, seperti Kementerian Agama dan Badan Pusat Statistik, yang digunakan untuk memahami istilah teknis, klasifikasi, serta konteks kebijakan terkait penyandang disabilitas dan pelayanan publik. yang berfungsi memperjelas istilah dan konsep yang dipakai dalam penelitian.⁹³

5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dari kualifikasi penelitian yuridis empiris, dengan cara mengombinasikan antara teknik lapangan dan teknik kepustakaan. Diantaranya:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara ini berfungsi untuk mendapatkan informasi yang mendalam terkait kebijakan, prosedur, serta praktik pelayanan Perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang. Pemilihan wawancara semi-terstruktur bertujuan untuk menyediakan panduan pertanyaan yang terarah, namun tetap membuka ruang bagi informan dalam menyampaikan perspektif dan pengalaman secara lebih komprehensif.

Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti tak hanya memperoleh data yang bersifat normatif, tetapi juga mampu menggali

⁹³ Marzuki.

pengalaman empiris, kendala yang dihadapi, serta inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pihak KUA dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas. Selain itu, fleksibilitas dalam wawancara semi-terstruktur dapat memungkinkan peneliti untuk melakukan pendalaman (probing) terhadap isu-isu tertentu yang ada ketika proses wawancara berlangsung, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan cocok dengan tujuan penelitian⁹⁴ dalam penelitian ini, penulis mewawancarai penghulu di setiap KUA.

b. Observasi (*Observation*)

Observasi dalam penelitian ini dilakukan melalui pengamatan secara langsung (direct observation)⁹⁵ terhadap kondisi faktual di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Malang. Kegiatan ini mencakup peninjauan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, seperti akses fisik bangunan (jalur landai/ram, ruang tunggu, loket pelayanan), media informasi, serta fasilitas pendukung lain yang berhubungan dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, observasi juga diarahkan pada pemahaman alur pelayanan perkawinan, mulai dari tahap pendaftaran, verifikasi berkas, bimbingan perkawinan, hingga pelaksanaan akad nikah.

Metode observasi yang digunakan bersifat non-partisipatif, disini peneliti tidak terlibat secara langsung dalam proses pelayanan, tetapi bertindak sebagai pengamat independen yang mencatat berbagai

⁹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2020).

⁹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019).

fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dipilih untuk menjaga objektivitas data serta meminimalisasi intervensi terhadap situasi alami pelayanan publik.⁹⁶

c. Studi Dokumen (Documentation Study)

Sebagai pelengkap metode wawancara dan observasi, penelitian ini turut memanfaatkan studi dokumen sebagai teknik pengumpulan data sekunder. Studi dokumen dilakukan melalui penelaahan berbagai dokumen yang relevan, baik berupa dokumen administratif, arsip kelembagaan, maupun peraturan internal pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Malang yang berkaitan dengan pelayanan perkawinan.

Studi dokumen memiliki peran penting dalam memberikan data yang bersifat objektif dan tertulis, sehingga dapat digunakan untuk menelusuri konsistensi antara kebijakan formal dan implementasinya di lapangan.⁹⁷ Melalui analisis dokumen, peneliti dapat memahami bagaimana prosedur pelayanan perkawinan dirancang secara normatif, termasuk sejauh mana prinsip aksesibilitas telah diakomodasi dalam aturan tertulis.

6. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan yang sistematis untuk menjamin validitas, akurasi, dan relevansi data dengan fokus penelitian. Tahapan pengolahan data tersebut meliputi:

a. Editing

⁹⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2018).

⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*.

Editing merupakan tahap awal dalam pengolahan data, yaitu proses pengecekan kembali terhadap catatan, transkrip wawancara, dokumen, serta bahan hukum yang telah dikumpulkan dari lapangan. Pada tahap ini, peneliti melakukan verifikasi terhadap kelengkapan, kejelasan, serta relevansi data dengan fokus penelitian.⁹⁸

Data yang diedit meliputi hasil wawancara dengan aparaturnya KUA, penyandang disabilitas, serta pihak-pihak terkait lainnya, maupun data dokumentasi dan bahan hukum yang berkaitan dengan aksesibilitas dan kesetaraan hukum dalam pelayanan Perkawinan. Editing dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar relevan dengan pembahasan mengenai implementasi prinsip aksesibilitas dan kesetaraan hukum bagi penyandang disabilitas pada layanan Perkawinan di KUA Kota Malang.

b. Klasifikasi

Tahap klasifikasi merupakan proses pengelompokan data yang sudah melewati proses editing ke dalam kategori-kategori tertentu berdasarkan rumusan masalah penelitian. Klasifikasi data dilakukan agar penyajian data menjadi lebih sistematis, terstruktur, dan mudah dipahami.⁹⁹

Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data ke dalam beberapa tema pokok, antara lain: aksesibilitas fisik dan nonfisik dalam pelayanan Perkawinan, kesetaraan hukum bagi penyandang

⁹⁸ J. Moleong.

⁹⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017).

disabilitas, hambatan pelayanan Perkawinan di KUA, serta peran aparat KUA dalam mewujudkan pelayanan yang nondiskriminatif. Klasifikasi ini bertujuan untuk mempermudah analisis dan penarikan kesimpulan.

c. Verifikasi Data

Verifikasi merupakan tahapan pemeriksaan kembali terhadap data yang telah diklasifikasikan guna memastikan validitas dan keakuratannya. Pada tahap ini, peneliti melakukan peninjauan ulang terhadap data yang diperoleh dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, serta mengaitkannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan literatur hukum yang relevan.¹⁰⁰

Verifikasi juga dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dirangkum oleh peneliti telah selaras dengan informasi yang disampaikan oleh informan, sehingga data yang digunakan memiliki tingkat akurasi tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

d. Analisis Data

Tahap analisis merupakan proses pengolahan dan penelaahan data secara mendalam. Data yang telah melalui tahap verifikasi selanjutnya dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Proses analisis dilakukan dengan mengaitkan temuan empiris di

¹⁰⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*.

lapangan dengan norma hukum yang berlaku, prinsip hak asasi manusia, serta teori keadilan dan kesetaraan di hadapan hukum.¹⁰¹

Untuk memperkuat analisis data, peneliti menyusun tabel penilaian yang memuat indikator aksesibilitas dan dimensi kualitas pelayanan sebagai alat bantu interpretasi data. Analisis aksesibilitas dilakukan berdasarkan lima indikator, yaitu aksesibilitas fisik, komunikasi, prosedural, sumber daya manusia (SDM), serta kelembagaan dan kebijakan yang mengacu pada konsep aksesibilitas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Sementara itu, analisis kualitas pelayanan menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penilaian dalam tabel tidak digunakan sebagai analisis statistik, melainkan sebagai instrumen untuk memetakan dan membandingkan kondisi pelayanan pada masing-masing KUA. Selanjutnya, temuan tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menghubungkannya pada ketentuan hukum yang berlaku, prinsip hak asasi manusia, teori disabilitas, teori kualitas pelayanan publik, serta teori trias nilai hukum Gustav Radbruch guna menilai tingkat aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan kesetaraan hukum bagi penyandang disabilitas dalam layanan perkawinan di KUA Kota Malang.

¹⁰¹ Zainal Amiruddin. Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).

e. Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dari proses pengolahan data, di mana peneliti menyusun simpulan berdasarkan temuan yang diperoleh dari hasil analisis.¹⁰² Perumusan kesimpulan dilakukan secara terstruktur untuk menjawab permasalahan penelitian sekaligus menggambarkan kondisi empiris terkait aksesibilitas dan kesetaraan hukum bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan perkawinan di KUA Kota Malang.

Kesimpulan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik maupun praktis, serta menjadi dasar bagi rekomendasi perbaikan pelayanan Perkawinan yang lebih inklusif dan berkeadilan.

¹⁰² Marzuki.

BAB IV

PAPARAN HASIL

A. Aksesibilitas Pelayanan Perkawinan bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang

Aksesibilitas dalam pelayanan publik dimaknai sebagai kondisi yang memungkinkan setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, untuk memperoleh layanan secara mandiri, mudah, aman, dan bermartabat. Dalam konteks pelayanan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Malang, Aksesibilitas dalam pelayanan publik tidak hanya terbatas pada aspek fisik, komunikasi, dan prosedural, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti kesiapan sumber daya manusia serta kebijakan kelembagaan. Oleh sebab itu, analisis aksesibilitas dalam penelitian ini tidak hanya mengkaji aspek langsung, tetapi juga faktor struktural yang memengaruhi terwujudnya pelayanan yang inklusif.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, implementasi aksesibilitas layanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah diberikan tanpa adanya penolakan. Namun demikian, aksesibilitas yang tersedia masih bersifat terbatas dan belum terintegrasi secara sistematis dalam seluruh aspek pelayanan.

1. Aksesibilitas Fisik

Dari aspek fisik, sebagian besar KUA di Kota Malang belum menyediakan fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas.

Beberapa unit KUA belum memiliki jalur landai, kursi roda, pegangan tangan, maupun toilet khusus disabilitas. Kondisi ini menyebabkan penyandang disabilitas, khususnya dengan hambatan mobilitas, masih mendapati kendala dalam mengakses layanan secara mandiri walaupun pada kenyataannya tidak dapat dipungkiri calon pengantin disabilitas didampingi oleh keluarga.

Meskipun terdapat beberapa KUA yang telah menyediakan fasilitas dasar seperti jalur akses dan ruang pelayanan yang lebih ramah disabilitas, namun penyediaannya belum merata dan belum memenuhi standar pelayanan publik yang inklusif. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik masih dipahami secara parsial dan belum menjadi prioritas dalam pengembangan sarana pelayanan.

Berikut hasil wawancara dan analisis di seluruh KUA Kota Malang yang berkaitan dengan Aksesibilitas fisik:

a. KUA Kecamatan Klojen

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Qoyim selaku penghulu di KUA tersebut:

“Fasilitas penunjang layanan disabilitas standart karena sedikit dari orang disabilitas yang memiliki permasalahan yang berkaitan dengan kursi roda, jadi fasilitas seperti kursi roda tidak ada, jalur landau tidak ada untuk fasilitasnya .untuk fasilitas disiapkan keluarga sementara untuk administrasinya baru di siapkan oleh KUA.”

Berdasarkan Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas penunjang bagi penyandang disabilitas di KUA ini masih sangat terbatas, setelah melakukan survey langsung dan bertanya

dalam wawancara ini, untuk fasilitas disabilitas di KUA ini sangat terbatas seperti tidak tersedianya kursi roda, jalur landai, dan toilet disabilitas sementara untuk pegangan tangan untuk penyandang disabilitas tersedia di KUA ini. Hal ini menunjukkan belum terpenuhi secara keseluruhan aksesibilitas fisik di KUA Klojen.

b. KUA Kecamatan Blimbing

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Faiz Ulil selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kalau untuk fasilitas, di KUA ini sudah ada jalur akses seperti jalur kursi roda, tetapi kursi rodanya sendiri belum tersedia. Selain itu, untuk ruang pelayanan khusus dan toilet disabilitas juga belum ada.”

Dari aspek sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia di KUA masih terbatas. Meskipun telah terdapat akses berupa jalur kursi roda, namun belum didukung dengan ketersediaan alat bantu seperti kursi roda itu sendiri. Selain itu, fasilitas lain seperti ruang pelayanan khusus dan toilet ramah disabilitas juga belum tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik belum terpenuhi secara optimal.

c. KUA Kecamatan Lowokwaru

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Kholis Adi selaku penghulu di KUA tersebut:

“Dari segi fasilitas, di KUA ini sudah tersedia fasilitas yang cukup lengkap bagi penyandang disabilitas, seperti jalur landai, pegangan tangan, jalur akses, ruang khusus disabilitas, serta tanda penunjuk. Untuk kamar mandi khusus disabilitas juga sudah tersedia, sehingga secara umum fasilitas sudah mendukung.”

Berbeda dengan beberapa KUA lainnya, dari aspek sarana dan prasarana, KUA ini telah menyediakan fasilitas yang relatif lengkap dan mendukung aksesibilitas, seperti jalur landai, pegangan tangan, jalur akses, ruang khusus disabilitas, tanda penunjuk, serta fasilitas kamar mandi yang ramah disabilitas. Ketersediaan fasilitas tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih inklusif.

d. KUA Kecamatan Kedungkandang

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Hilda selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kalau untuk fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, di KUA ini memang belum tersedia, seperti jalur akses atau fasilitas pendukung lainnya. Hal ini karena untuk pengajuan fasilitas tersebut cukup sulit, terutama terkait proposal dan keterbatasan anggaran.”

Dari aspek sarana dan prasarana, KUA belum memiliki fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, seperti jalur akses atau sarana pendukung lainnya. Keterbatasan ini disebabkan oleh kendala dalam pengajuan proposal serta keterbatasan anggaran yang dimiliki. Akibatnya, aksesibilitas fisik bagi penyandang disabilitas masih belum terpenuhi secara optimal.

e. KUA Kecamatan Sukun

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Ahmad Farid Hamid selaku penghulu di KUA tersebut:

“Untuk fasilitas, di KUA ini sudah tersedia kursi roda dan jalur landai, sehingga cukup membantu penyandang disabilitas dalam mengakses layanan. Selain itu, jika kondisi calon pengantin atau keluarganya tidak memungkinkan untuk datang ke KUA, misalnya karena keterbatasan fisik, petugas juga siap untuk melayani langsung ke lokasi, seperti ke rumah atau rumah sakit. Hal yang sama juga berlaku untuk taukil wali, bisa dilakukan dengan didatangi langsung.”

Dari aspek sarana dan prasarana, KUA telah menyediakan beberapa fasilitas yang mendukung aksesibilitas, seperti kursi roda dan jalur landai. Selain itu, fleksibilitas pelayanan juga terlihat dari kesiapan petugas untuk memberikan layanan di luar kantor KUA apabila kondisi penyandang disabilitas tidak memungkinkan untuk hadir secara langsung. Pelayanan tersebut mencakup pelaksanaan akad nikah di rumah atau rumah sakit, termasuk dalam hal pelaksanaan taukil wali. Hal ini menunjukkan adanya upaya adaptif dalam menjangkau kebutuhan masyarakat secara lebih luas.

2. Aksesibilitas Komunikasi

Dalam aspek komunikasi, pelayanan terhadap penyandang disabilitas masih sangat bergantung pada keberadaan pihak pendamping, seperti keluarga atau penerjemah yang disediakan secara mandiri. KUA pada umumnya belum memiliki tenaga penerjemah bahasa isyarat maupun sistem komunikasi alternatif yang terstandar. Ketiadaan tenaga penerjemah bahasa isyarat maupun sistem komunikasi yang terstandar menunjukkan bahwa penyandang disabilitas belum sepenuhnya dapat mengakses informasi secara mandiri.

Proses komunikasi dalam pelayanan perkawinan dilakukan secara situasional, misalnya melalui tulisan, gerakan sederhana, atau bantuan pihak ketiga. Temuan tersebut mencerminkan bahwa penyandang disabilitas masih belum sepenuhnya mendapatkan dapat mengakses informasi dan proses pelayanan secara mandiri, sehingga berpotensi menghambat pemahaman terhadap hak dan kewajiban dalam proses perkawinan. Tetapi disisi lain sejauh ini petugas KUA berusaha sebisa mungkin membantu dengan berusaha memahami calon pengantin disabilitas dengan Bahasa atau gerakan yang mudah difahami.

Berikut hasil wawancara dan analisis di seluruh KUA Kota Malang yang berkaitan dengan Aksesibilitas Komunikasi:

a. KUA Kecamatan Klojen

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Qoyim selaku penghulu di KUA tersebut:

“Pernah Ada yang pasangan yang mendaftarkan menikah disini dan jenis disabilitas tunanetra disitu keluarganya yang memandu dan ada juga tuna wicara yang penting faham dengan bahasanya isyarat jadi ketika yang menikahkan itu ketika akad nikah dengan Bahasa isyarat dan untuk penerjemah sendiri dari pribadi. Ketika melaksanakan perkawinan ketika ijab qobulnya menggunakan Bahasa isyarat dan mereka didampingi oleh yang ahli menggunakan gerakan tangan atau gerakan bibir. Dan proses nikahnya dengan seperti itu Cara petugas menyampaikan informasi sama saja kepada semua warga negara tanpa adanya perbedaan.”

Dari penjelasan tersebut, ditemukan bahwa pelayanan pernikahan bagi penyandang disabilitas telah dilaksanakan, seperti pada pasangan tunanetra dan tunawicara. Dalam praktiknya, calon

pengantin tunanetra umumnya didampingi oleh keluarga yang membantu dalam proses administrasi maupun pelaksanaan akad nikah. Sementara itu, bagi penyandang tunawicara, proses ijab kabul dilakukan menggunakan bahasa isyarat dengan bantuan penerjemah yang disediakan secara mandiri oleh pihak keluarga. Petugas KUA berupaya menyesuaikan komunikasi melalui gerakan tangan atau membaca gerak bibir agar proses akad tetap berlangsung sah dan lancar.

b. KUA Kecamatan Blimbing

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Faiz Ulil selaku penghulu di KUA tersebut:

“Dalam penyampaian informasi, biasanya penyandang disabilitas datang dengan didampingi keluarga atau guru, sehingga membantu dalam proses komunikasi. Dari petugas KUA sendiri memang belum ada yang bisa menggunakan bahasa isyarat. Untuk penerjemah juga tidak disediakan oleh KUA, biasanya disiapkan sendiri oleh pihak yang bersangkutan. Kalau dari segi kebijakan, tidak ada perbedaan antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Semua dilayani sama, hanya saja yang membedakan biasanya pada teknik pelaksanaan akad yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing.”

Dalam hal penyampaian informasi, penyandang disabilitas umumnya didampingi oleh keluarga atau guru yang membantu dalam memahami informasi yang diberikan oleh petugas KUA. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan petugas dalam menggunakan bahasa isyarat. KUA juga belum menyediakan penerjemah bahasa isyarat secara institusional, sehingga kebutuhan tersebut sepenuhnya dipenuhi secara mandiri oleh pihak penyandang

disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan masih bergantung pada dukungan eksternal dan belum sepenuhnya mandiri dalam memenuhi kebutuhan komunikasi penyandang disabilitas.

Dari aspek kebijakan, tidak terdapat aturan khusus yang mengatur pelayanan bagi penyandang disabilitas. Pelayanan diberikan secara sama, dengan perbedaan hanya terletak pada teknik pelaksanaan akad yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing individu.

c. KUA Kecamatan Lowokwaru

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Kholis Adi selaku penghulu di KUA tersebut:

“Dalam penyampaian informasi layanan perkawinan, pada dasarnya sama dengan masyarakat umum. Namun, karena penyandang disabilitas memiliki keterbatasan tertentu, biasanya mereka membutuhkan bantuan dari pendamping untuk memahami informasi tersebut. untuk penerjemah bahasa isyarat, di KUA ini tidak disediakan secara khusus, melainkan disiapkan sendiri oleh pihak yang bersangkutan atau keluarganya.”

Dalam hal penyampaian informasi, metode yang digunakan pada dasarnya sama dengan masyarakat umum. Namun, dalam praktiknya penyandang disabilitas tetap membutuhkan bantuan dari pendamping untuk memahami informasi yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi belum sepenuhnya terpenuhi secara mandiri oleh sistem pelayanan.

d. KUA Kecamatan Kedungkandang

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Hilda selaku penghulu di KUA tersebut:

“Di KUA ini pernah ada calon pengantin dari penyandang disabilitas, khususnya tunanetra. Untuk pelayanannya, kami menyesuaikan dengan kondisi pendaftarannya, apakah membutuhkan bantuan tertentu atau tidak. Kalau untuk tunanetra, proses akad tetap bisa dilaksanakan dengan cara dituntun saat pelaksanaan akad. untuk penerjemah, biasanya disediakan secara mandiri oleh pihak yang bersangkutan atau keluarganya. Dari KUA sendiri belum menyediakan, karena kasus disabilitas di sini juga jarang terjadi, jadi belum sampai pada tahap menyediakan atau memanggil penerjemah secara khusus.”

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa KUA pernah menangani calon pengantin (catin) dari penyandang disabilitas, khususnya tunanetra. Dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan bersifat adaptif, yaitu disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing penyandang disabilitas. Misalnya, bagi penyandang tunanetra, proses akad nikah tetap dapat dilaksanakan dengan bantuan tuntunan dari petugas atau pendamping. Hal ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam pelaksanaan pelayanan.

Namun dalam aspek komunikasi dan dukungan teknis, KUA belum menyediakan fasilitas secara institusional, seperti penerjemah. Kebutuhan tersebut sepenuhnya diserahkan kepada pihak penyandang disabilitas atau keluarganya. Alasan utama tidak disediakan penerjemah adalah karena kasus penyandang disabilitas yang relatif jarang terjadi, sehingga belum menjadi prioritas dalam penyediaan layanan. Kondisi ini menunjukkan

bahwa pelayanan masih bersifat insidental dan belum terlembagakan dalam sistem pelayanan yang inklusif.

e. KUA Kecamatan Sukun

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Ahmad Farid Hamid selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kalau untuk pelayanan, secara administrasi sebenarnya sama antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Namun, dari segi perhatian tentu berbeda, karena kami menyesuaikan dengan kondisi masing-masing. Misalnya, ada yang membawa penerjemah dari keluarga. Kalau tidak membawa, petugas KUA tetap berupaya agar komunikasi bisa dipahami, terutama dalam proses akad nikah, karena itu penting dan harus benar-benar dipahami oleh calon pengantin.”

Dalam aspek pelayanan, secara administratif tidak terdapat perbedaan antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Namun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat penyesuaian yang bersifat kontekstual, terutama dalam hal komunikasi dan pendampingan. Misalnya, keberadaan penerjemah dari pihak keluarga menjadi faktor penting dalam membantu proses komunikasi. Dalam kondisi tertentu, apabila tidak tersedia penerjemah, petugas KUA berupaya menyesuaikan metode komunikasi agar calon pengantin tetap memahami proses yang berlangsung, khususnya dalam pelaksanaan akad nikah yang memerlukan kejelasan dan kesadaran penuh dari para pihak.

3. Aksesibilitas Prosedural

Dari sisi prosedural, tidak terdapat perbedaan antara penyandang disabilitas dan non-disabilitas dalam hal persyaratan maupun tahapan

pelayanan. Seluruh calon pengantin diwajibkan memenuhi ketentuan administratif yang sama, seperti kelengkapan dokumen, kehadiran wali, dan saksi dalam akad nikah.

Meskipun prosedur yang seragam ini bertujuan untuk menjaga standar pelayanan, dalam praktiknya belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Tidak adanya penyesuaian prosedur menyebabkan penyandang disabilitas tetap menghadapi hambatan dalam mengikuti alur pelayanan, terutama dalam aspek pemahaman informasi dan pelaksanaan akad nikah dikarenakan kondisi catin disabilitas berbeda dengan catin pada umumnya.

Berikut hasil wawancara dan analisis di seluruh KUA Kota Malang yang berkaitan dengan Aksesibilitas Prosedural:

a. KUA Kecamatan Klojen

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Qoyim selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kendala KUA melayani disabilitas tidak ada karena biasanya yang daftar bukan yang bersangkutan bisa jadi keluarga dll. Pelayanan di kua ini ramah bagi disabilitas karena merupakan bagian dari kewajiban dari kua sendiri. Kekurangan dari KUA ini dalam melayani orang-orang disabilitas tidak ada asal memenuhi persyaratan. untuk kemudahan prosedur pelayanan perkawinan untuk disabilitas, kemudahan persyaratan administrasi untuk disabilitas antara yang disabilitas dan yang tidak disabilitas sama saja”

Secara administratif, pelayanan tetap diberikan secara sama tanpa diskriminasi, selama persyaratan pernikahan terpenuhi.¹⁰³

b. KUA Kecamatan Blimbing

¹⁰³ Qoyim, Wawancara langsung Dengan Qoyim 14 april 2026 (Kota Malang, 2026).

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Faiz Ulil selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kalau prosedur pelayanan di KUA ini pada dasarnya tidak membedakan siapa yang dilayani. Semua masyarakat yang berkepentingan dalam pencatatan perkawinan tetap kami layani dengan prosedur yang sama. Untuk pelayanannya sendiri sebenarnya sama, hanya saja kami menyesuaikan dengan kondisi masing-masing”

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa prosedur pelayanan di KUA pada prinsipnya tidak membedakan siapa yang dilayani, melainkan berlaku sama bagi seluruh masyarakat yang berkepentingan dalam pencatatan perkawinan. Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif KUA telah menerapkan prinsip non-diskriminasi dalam pelayanan publik.

Meskipun secara administratif tidak terdapat perbedaan prosedur antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum, dalam pelaksanaannya terdapat penyesuaian tertentu, khususnya dalam aspek komunikasi dan pemahaman. Misalnya, bagi penyandang tunawicara yang memiliki kemampuan menulis, komunikasi dilakukan melalui media tulisan.

c. KUA Kecamatan Lowokwaru

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Kholis Adi selaku penghulu di KUA tersebut:

“untuk pelayanan sendiri, pada dasarnya tidak ada perbedaan antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Semua dilayani dengan prosedur yang sama, hanya cara komunikasinya yang disesuaikan. Dalam penyampaian informasi layanan perkawinan, pada dasarnya sama dengan masyarakat umum. Namun, karena penyandang disabilitas memiliki keterbatasan

tertentu, biasanya mereka membutuhkan bantuan dari pendamping untuk memahami informasi tersebut.”

Dari aspek pelayanan, tidak terdapat perbedaan prosedur antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum, baik dalam hal administrasi maupun proses pelayanan. Hal ini mencerminkan adanya penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik. Namun, kesetaraan tersebut masih bersifat formal, karena belum sepenuhnya mempertimbangkan kebutuhan khusus penyandang disabilitas dalam sistem pelayanan.

Dalam hal penyampaian informasi, metode yang digunakan pada dasarnya sama dengan masyarakat umum. Namun, dalam praktiknya penyandang disabilitas tetap membutuhkan bantuan dari pendamping untuk memahami informasi yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi belum sepenuhnya terpenuhi secara mandiri oleh sistem pelayanan.

d. KUA Kedungkandang

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Hilda selaku penghulu di KUA tersebut:

“Di KUA ini pernah ada calon pengantin dari penyandang disabilitas, khususnya tunanetra. Untuk pelayanannya, kami menyesuaikan dengan kondisi pendaftarannya, apakah membutuhkan bantuan tertentu atau tidak. Kalau untuk tunanetra, proses akad tetap bisa dilaksanakan dengan cara dituntun saat pelaksanaan akad. dalam pelayanan, ada petugas yang membantu dan mengarahkan penyandang disabilitas, misalnya dengan menuntun atau memberikan bantuan selama proses berlangsung.”

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa KUA pernah menangani calon pengantin (catin) dari penyandang disabilitas, khususnya tunanetra. Dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan bersifat adaptif, yaitu disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing penyandang disabilitas. Misalnya, bagi penyandang tunanetra, proses akad nikah tetap dapat dilaksanakan dengan bantuan tuntunan dari petugas atau pendamping. Hal ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam pelaksanaan pelayanan.

Di sisi lain, petugas KUA tetap berupaya memberikan bantuan langsung, seperti mengarahkan atau menuntun penyandang disabilitas selama proses pelayanan berlangsung.

e. KUA Kecamatan Sukun

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Ahmad Farid Hami selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kalau untuk pelayanan, secara administrasi sebenarnya sama antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Namun, dari segi perhatian tentu berbeda, karena kami menyesuaikan dengan kondisi masing-masing. Misalnya, ada yang membawa penerjemah dari keluarga. Kalau tidak membawa, petugas KUA tetap berupaya agar komunikasi bisa dipahami, terutama dalam proses akad nikah, karena itu penting dan harus benar-benar dipahami oleh calon pengantin”

Dalam aspek pelayanan, secara administratif tidak terdapat perbedaan antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Namun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat penyesuaian yang bersifat kontekstual, terutama dalam hal komunikasi dan

pendampingan. Misalnya, keberadaan penerjemah dari pihak keluarga menjadi faktor penting dalam membantu proses komunikasi. Dalam kondisi tertentu, apabila tidak tersedia penerjemah, petugas KUA berupaya menyesuaikan metode komunikasi agar calon pengantin tetap memahami proses yang berlangsung, khususnya dalam pelaksanaan akad nikah yang memerlukan kejelasan dan kesadaran penuh dari para pihak.

4. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas petugas KUA di Kota Malang belum mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas. Hal ini berdampak pada keterbatasan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan khusus.

Meskipun secara umum petugas menunjukkan sikap ramah dan membantu, pelayanan yang diberikan masih bersifat spontan dan belum didukung oleh kompetensi teknis yang memadai. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi kebutuhan penting dalam mewujudkan pelayanan yang aksesibel.

Berikut hasil wawancara dan analisis di seluruh KUA Kota Malang yang berkaitan dengan Aksesibilitas Kesiapan Sumber Daya Manusia:

a. KUA Kecamatan Klojen

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Qoyim selaku penghulu di KUA tersebut:

“Cara petugas menyampaikan informasi sama saja kepada semua warga negara tanpa adanya perbedaan. Seperti syarat buku nikah harus lengkap, calon pengantin ada (laki-laki dan perempuan), walinya benar, akad nikah saksi 2 dan harus beragama islam, hanya saja ketika akad nikah dipandu dengan Bahasa isyarat, atau kode tangan yang bisa difahami agar komunikasinya nyambung. Petugas KUA belum pernah mendapat pelatihan terkait pelayanan disabilitas. Kendala KUA melayani disabilitas tidak ada karena biasanya yang daftar bukan yang bersangkutan bisa jadi keluarga dll. Pelayanan dikua ini ramah bagi disabilitas karena merupakan bagian dari kewajiban dari kua sendiri.”

Selain itu, petugas KUA juga belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas. Meskipun demikian, secara administratif, pelayanan tetap diberikan secara sama tanpa diskriminasi, selama persyaratan pernikahan terpenuhi. KUA sendiri juga menyatakan kalau KUA ini ramah disabilitas hal ini dibuktikan dengan respon dari hasil wawancara.¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa KUA menerapkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan perkawinan, di mana penyandang disabilitas dan non-disabilitas memperoleh informasi, persyaratan, dan prosedur yang sama tanpa adanya perbedaan perlakuan. Dalam pelaksanaan akad nikah, petugas melakukan penyesuaian komunikasi melalui bahasa isyarat atau gerakan tangan agar akad dapat berlangsung dengan baik dan dipahami oleh para pihak.

¹⁰⁴ Qoyim.

Namun demikian, petugas KUA mengakui bahwa mereka belum pernah memperoleh pelatihan khusus terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas, sehingga pelayanan yang diberikan masih berdasarkan pengalaman dan penyesuaian situasional. Selain itu, KUA tidak menganggap terdapat kendala yang signifikan dalam pelayanan disabilitas karena proses pendaftaran umumnya dibantu oleh keluarga atau pendamping. Secara umum, pelayanan yang diberikan dinilai ramah terhadap penyandang disabilitas sebagai bagian dari kewajiban KUA untuk melayani seluruh masyarakat tanpa diskriminasi.

b. KUA Kecamatan Blimbing

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Faiz Ulil selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kalau dari segi kebijakan, tidak ada perbedaan antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Semua dilayani sama, hanya saja yang membedakan biasanya pada teknik pelaksanaan akad yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing. Untuk petugas sendiri, sejauh ini belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan disabilitas. Selain itu, KUA juga belum memiliki program khusus untuk meningkatkan layanan bagi penyandang disabilitas. Sebenarnya hal tersebut bisa diupayakan, tetapi belum terealisasi. dalam praktiknya kami tetap berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan tidak membedakan antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum.”

Dari aspek kebijakan, tidak terdapat aturan khusus yang mengatur pelayanan bagi penyandang disabilitas. Pelayanan diberikan secara sama, dengan perbedaan hanya terletak pada teknik pelaksanaan akad yang disesuaikan dengan kondisi masing-

masing individu. Selain itu, petugas KUA juga belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan disabilitas, serta belum memiliki program yang secara khusus dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan bagi kelompok tersebut. Meskipun demikian, dalam praktiknya pelayanan di KUA tetap berupaya dilakukan secara ramah dan tidak diskriminatif.

Petugas memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Namun, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan masih berada pada tahap kesetaraan formal dan belum sepenuhnya mengarah pada kesetaraan substantif yang mempertimbangkan kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan koordinasi dengan pimpinan untuk mengusulkan penyediaan fasilitas layanan disabilitas, sehingga ke depan pelayanan di KUA dapat lebih optimal dan memenuhi prinsip keadilan bagi seluruh masyarakat.¹⁰⁵

c. KUA Kecamatan Lowokwaru

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Kholis Adi selaku penghulu di KUA tersebut:

“Di KUA ini memang pernah ada pasangan penyandang disabilitas yang melaksanakan perkawinan, seperti tunanetra dan tunawicara. Dalam pelaksanaannya, kondisi tersebut tidak terlalu menyulitkan kami, karena biasanya mereka datang dengan

¹⁰⁵ Faiz Ulil, Wawancara langsung dengan Faiz Ulil 13 april (kota Malang, 2016).

membawa penerjemah atau pendamping, sehingga komunikasi tetap bisa berjalan dengan baik. kalau untuk yang tidak bisa mendengar, kami menyesuaikan cara komunikasi. misalnya dengan menggunakan ucapan yang lebih jelas atau pelan agar bisa dipahami oleh calon pengantin. Kalau yang bersangkutan tidak bisa mendengar tetapi masih bisa menulis, biasanya komunikasi dilakukan melalui tulisan, jadi tidak menyulitkan petugas. dalam kondisi tertentu, misalnya jika tidak bisa mendengar, berbicara, dan membaca, petugas tetap berupaya mencari cara lain agar yang bersangkutan bisa memahami proses pelayanan yang diberikan.”

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa KUA telah memiliki pengalaman dalam melayani pasangan penyandang disabilitas, seperti tunanetra dan tunawicara, dalam pelaksanaan perkawinan. Dalam praktiknya, kondisi tersebut tidak menjadi hambatan yang signifikan bagi petugas KUA, terutama karena adanya dukungan dari pendamping atau penerjemah yang dibawa oleh pihak calon pengantin.

Dari aspek komunikasi, petugas KUA menunjukkan adanya fleksibilitas dalam menyesuaikan metode pelayanan dengan kondisi penyandang disabilitas. Bagi penyandang disabilitas yang tidak dapat mendengar, komunikasi dilakukan melalui berbagai cara, seperti penggunaan bahasa lisan yang disederhanakan, tulisan, maupun metode lain yang memungkinkan terjadinya pemahaman. Bahkan dalam kondisi yang lebih kompleks, petugas tetap berupaya mencari alternatif komunikasi agar proses pelayanan tetap dapat dipahami. Hal ini menunjukkan adanya pendekatan adaptif dalam praktik pelayanan.

Dari sisi sumber daya manusia, petugas KUA belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas. Meskipun demikian, dalam praktiknya tidak ditemukan kendala yang berarti dalam memberikan pelayanan, karena petugas mampu menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada.

d. KUA Kecamatan Kedungkandang

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Hilda selaku penghulu di KUA tersebut:¹⁰⁶

“Untuk pelatihan, sejauh ini petugas KUA belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan disabilitas, dan juga belum ada rencana program khusus untuk meningkatkan layanan tersebut. KUA ini tetap berusaha ramah terhadap penyandang disabilitas dengan menyesuaikan kebutuhan mereka.”

Meskipun metode ini berlaku umum bagi seluruh masyarakat, dalam praktiknya penyandang disabilitas tetap membutuhkan bantuan dari pendamping untuk memahami informasi tersebut. Di sisi lain, petugas KUA tetap berupaya memberikan bantuan langsung, seperti mengarahkan atau menuntun penyandang disabilitas selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, petugas KUA juga belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan disabilitas, serta belum terdapat program yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan bagi kelompok tersebut.

¹⁰⁶ Hilda, *Wawancara langsung dengan Hilda* (Kota Malang, 2016).

e. KUA Kecamatan Sukun

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Ahmad Farid Hamid selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kalau untuk pelayanan, secara administrasi sebenarnya sama antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Namun, dari segi perhatian tentu berbeda, karena kami menyesuaikan dengan kondisi masing-masing. Misalnya, ada yang membawa penerjemah dari keluarga. Kalau tidak membawa, petugas KUA tetap berupaya agar komunikasi bisa dipahami, terutama dalam proses akad nikah, karena itu penting dan harus benar-benar dipahami oleh calon pengantin.”

Dalam aspek pelayanan, secara administratif tidak terdapat perbedaan antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Namun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat penyesuaian yang bersifat kontekstual, terutama dalam hal komunikasi dan pendampingan. Misalnya, keberadaan penerjemah dari pihak keluarga menjadi faktor penting dalam membantu proses komunikasi. Dalam kondisi tertentu, apabila tidak tersedia penerjemah, petugas KUA berupaya menyesuaikan metode komunikasi agar calon pengantin tetap memahami proses yang berlangsung, khususnya dalam pelaksanaan akad nikah yang memerlukan kejelasan dan kesadaran penuh dari para pihak.

“Petugas di KUA ini juga pernah mendapatkan pelatihan terkait pelayanan disabilitas, seperti cara menikahkan dan menghadapi penyandang disabilitas. Selama ini, tidak ada kendala yang berarti dalam melayani penyandang disabilitas. Pelayanan di KUA ini diupayakan tetap ramah, baik untuk penyandang disabilitas maupun masyarakat umum.”

Ketersediaan petugas yang membantu dalam proses pelayanan juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan yang lebih inklusif.

Meskipun demikian, KUA belum memiliki kebijakan atau pedoman khusus yang secara eksplisit mengatur pelayanan bagi penyandang disabilitas. Pelayanan yang diberikan lebih bersifat fleksibel dan berbasis pada inisiatif petugas di lapangan. Namun, berbeda dengan beberapa KUA lainnya, petugas di KUA ini telah mendapatkan pelatihan terkait pelayanan disabilitas, sehingga memiliki pemahaman yang lebih baik dalam menghadapi kondisi tersebut¹⁰⁷

5. Aksesibilitas Kelembagaan dan Kebijakan

Dari aspek kelembagaan, belum terdapat standar operasional prosedur (SOP) khusus yang secara eksplisit mengatur pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di sebagian besar KUA. Pelayanan yang diberikan masih bergantung pada kebijakan internal dan inisiatif masing-masing petugas.

Selain itu, keterbatasan anggaran menjadi salah satu faktor utama yang menghambat pengembangan fasilitas dan program pelayanan disabilitas. Hal ini berdampak pada belum optimalnya upaya institusional dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan.

¹⁰⁷ Ahmad Farid Hamid, *Wawancara langsung dengan Ahmad Farid hamid 15 april 2026* (Kota Malang).

Berikut hasil wawancara dan analisis di seluruh KUA Kota Malang yang berkaitan dengan Aksesibilitas kelembagaan dan kebijakan:

a. KUA Kecamatan Klojen

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Qoyim selaku penghulu di KUA tersebut:¹⁰⁸

“Kekurangan dari KUA ini dalam melayani orang-orang disabilitas tidak ada asal memenuhi persyaratan untuk SOP sendiri belum ada (menyesuaikan aturan kua saja)”

Petugas KUA juga belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas. Petugas KUA siap melayani asal penyandang disabilitas memenuhi persyaratan yang diajukan. Untuk SOP pelayanan disabilitas tidak ada aturan khusus. Meskipun demikian, secara administratif, pelayanan tetap diberikan secara sama tanpa diskriminasi, selama persyaratan pernikahan terpenuhi

b. KUA Kecamatan Blimbing

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Faiz Ulil selaku penghulu di KUA tersebut:¹⁰⁹

“Untuk petugas sendiri, sejauh ini belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan disabilitas. Selain itu, KUA juga belum memiliki program khusus untuk meningkatkan layanan bagi penyandang disabilitas. Sebenarnya hal tersebut bisa diupayakan, tetapi belum terealisasi. kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan dana atau anggaran. Karena pelayanan di KUA tidak dipungut biaya (nol rupiah), kecuali jika akad dilakukan di luar KUA, maka anggaran operasional yang ada hanya cukup untuk kebutuhan dasar seperti listrik, internet, dan

¹⁰⁸ Qoyim.

¹⁰⁹ Ulil.

alat tulis kantor. Selain itu, kendala lainnya adalah belum tersedianya ruang khusus bagi penyandang disabilitas serta fasilitas pendukung lainnya seperti jalur landai dan toilet khusus. Meskipun demikian, dalam praktiknya kami tetap berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan tidak membedakan antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Untuk ke depannya, agar pelayanan lebih inklusif, perlu adanya upaya dari KUA untuk berdiskusi dengan pimpinan terkait penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas, sehingga dapat diupayakan pengembangannya di kemudian hari.”

Dari aspek kebijakan, tidak terdapat aturan khusus yang mengatur pelayanan bagi penyandang disabilitas. Pelayanan diberikan secara sama, dengan perbedaan hanya terletak pada teknik pelaksanaan akad yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing individu. Selain itu, petugas KUA juga belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan disabilitas, serta belum memiliki program yang secara khusus dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan bagi kelompok tersebut.

Kendala utama dalam pengembangan layanan disabilitas di KUA adalah keterbatasan anggaran. Hal ini berkaitan dengan karakteristik layanan KUA yang tidak dipungut biaya (nol rupiah), sehingga anggaran operasional hanya digunakan untuk kebutuhan dasar seperti listrik, internet, dan alat tulis kantor. Keterbatasan ini berdampak pada belum optimalnya penyediaan fasilitas maupun pengembangan program layanan disabilitas.

Meskipun demikian, dalam praktiknya pelayanan di KUA tetap berupaya dilakukan secara ramah dan tidak diskriminatif. Petugas memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh

masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Namun, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan masih berada pada tahap kesetaraan formal dan belum sepenuhnya mengarah pada kesetaraan substantif yang mempertimbangkan kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, diperlukan langkah strategis berupa penguatan komitmen institusional, khususnya melalui penyediaan fasilitas yang lebih aksesibel serta penyusunan kebijakan yang mendukung pelayanan inklusif. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan koordinasi dengan pimpinan untuk mengusulkan penyediaan fasilitas layanan disabilitas, sehingga ke depan pelayanan di KUA dapat lebih optimal dan memenuhi prinsip keadilan bagi seluruh masyarakat.

c. KUA Kecamatan Lowokwaru

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Kholis Adi selaku penghulu di KUA tersebut:¹¹⁰

“petugas KUA sendiri memang belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas. Namun demikian, dalam praktiknya tidak terdapat kendala yang berarti dalam memberikan pelayanan. menurut saya pelayanan di KUA ini sudah cukup ramah terhadap penyandang disabilitas dan didukung dengan fasilitas yang memadai. ke depannya, pelayanan yang ada sebenarnya sudah cukup baik dan lengkap, hanya saja masih terdapat kekurangan pada akses menuju lantai dua yang belum ramah disabilitas. Oleh karena itu, pelayanan biasanya

¹¹⁰ Kholis Adi, Wawancara langsung dengan Kholis Adi 14 april (Kota Malang, 2026).

dialihkan atau dilakukan di lantai bawah agar lebih mudah dijangkau.”

Secara keseluruhan, pelayanan di KUA ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang ramah dan cukup aksesibel bagi penyandang disabilitas, terutama dari aspek fasilitas fisik. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan pada aspek sistem pelayanan, khususnya dalam penyediaan layanan komunikasi yang terstruktur dan peningkatan kapasitas petugas.

Selain itu, masih terdapat kekurangan pada akses menuju lantai dua yang belum ramah disabilitas. Untuk mengatasi hal tersebut, pelayanan dialihkan ke lantai bawah agar lebih mudah dijangkau. Meskipun solusi ini bersifat praktis, kondisi tersebut tetap menunjukkan bahwa aksesibilitas belum sepenuhnya terpenuhi secara menyeluruh.¹¹¹

d. KUA Kecamatan Kedungkandang

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Hilda selaku penghulu di KUA tersebut:

“Kendala utama yang dihadapi adalah masalah dana atau anggaran, sehingga pengembangan fasilitas dan layanan disabilitas masih terbatas. Meskipun demikian, dalam praktiknya pelayanan di KUA ini tetap berusaha ramah terhadap penyandang disabilitas dengan menyesuaikan kebutuhan mereka.”

Dari segi kebijakan, tidak terdapat aturan khusus yang membedakan pelayanan bagi penyandang disabilitas dengan masyarakat umum. Pelayanan diberikan secara sama tanpa adanya

¹¹¹ Adi.

standar operasional prosedur (SOP) khusus yang mengatur kebutuhan spesifik penyandang disabilitas. Selain itu, petugas KUA juga belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan disabilitas, serta belum terdapat program yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan bagi kelompok tersebut.

Kendala utama dalam pengembangan layanan disabilitas di KUA adalah keterbatasan dana atau anggaran. Hal ini berdampak pada belum tersedianya fasilitas, pelatihan, maupun program khusus yang mendukung pelayanan inklusif. Meskipun demikian, dalam praktiknya pelayanan yang diberikan dinilai cukup ramah, karena petugas berupaya menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penyandang disabilitas.¹¹²

e. KUA Kecamatan Sukun

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Ahmad Farid Hami selaku penghulu di KUA tersebut:

“Petugas di KUA ini juga pernah mendapatkan pelatihan terkait pelayanan disabilitas, seperti cara menikahkan dan menghadapi penyandang disabilitas. Selama ini, tidak ada kendala yang berarti dalam melayani penyandang disabilitas. Pelayanan di KUA ini diupayakan tetap ramah, baik untuk penyandang disabilitas maupun masyarakat umum. Kalau untuk kekurangan, sebenarnya lebih kepada keterbatasan dana dari atasan, sehingga masih ada hal-hal yang belum bisa dipenuhi sepenuhnya. Ke depan, menurut kami, agar pelayanan perkawinan lebih inklusif, petugas KUA perlu memberikan perhatian lebih kepada penyandang disabilitas, karena mereka memiliki kebutuhan khusus. Pelayanan juga harus diupayakan agar lebih mudah dan cepat, sehingga mereka tidak merasa dibedakan, diabaikan, atau diperlakukan sebagai pihak yang dinomorduakan.”

¹¹² Hilda.

Dalam hal penyampaian informasi, metode yang digunakan pada dasarnya sama dengan masyarakat umum, namun dalam praktiknya tetap disesuaikan dengan kondisi penyandang disabilitas. Ketersediaan petugas yang membantu dalam proses pelayanan juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan yang lebih inklusif.

Meskipun demikian, KUA belum memiliki kebijakan atau pedoman khusus yang secara eksplisit mengatur pelayanan bagi penyandang disabilitas. Pelayanan yang diberikan lebih bersifat fleksibel dan berbasis pada inisiatif petugas di lapangan. Namun, berbeda dengan beberapa KUA lainnya, petugas di KUA ini telah mendapatkan pelatihan terkait pelayanan disabilitas, sehingga memiliki pemahaman yang lebih baik dalam menghadapi kondisi tersebut

Dalam praktiknya, tidak ditemukan kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa secara operasional pelayanan telah berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan yang bersumber dari aspek anggaran, sehingga belum semua kebutuhan pelayanan dapat dipenuhi secara optimal.¹¹³

Secara keseluruhan, terdapat kesenjangan antara kondisi ideal pelayanan publik yang inklusif dengan realitas implementasi di lapangan. Kesenjangan

¹¹³ Hamid.

tersebut tercermin dalam ketimpangan fasilitas antar KUA, ketergantungan terhadap pihak eksternal dalam komunikasi, tidak adanya penyesuaian prosedur, minimnya pelatihan bagi petugas, serta belum tersedianya kebijakan teknis yang spesifik. Selain itu, keterbatasan anggaran turut memperkuat hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang aksesibel secara menyeluruh. Berdasarkan hasil wawancara pada lima Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Malang, yaitu Klojen, Blimbing, Lowokwaru, Kedungkandang, dan Sukun, dapat dianalisis bahwa implementasi pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas menunjukkan variasi yang cukup signifikan, baik dari aspek kualitas pelayanan maupun tingkat aksesibilitasnya.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan pernikahan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang pada prinsipnya telah dilaksanakan tanpa diskriminasi, dengan tetap mengacu pada persyaratan hukum yang berlaku. Namun, implementasi aksesibilitas dan kesetaraan hukum belum sepenuhnya optimal, terutama dalam aspek fasilitas fisik, yakni ketersediaan penerjemah, pelatihan petugas, serta kebijakan teknis yang mendukung pelayanan inklusif. Sebagian besar KUA masih bergantung pada peran keluarga atau pendamping dalam membantu penyandang disabilitas, yang menunjukkan bahwa tanggung jawab pelayanan belum sepenuhnya diakomodasi oleh institusi secara sistematis.

Pelaksanaan layanan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Malang pada dasarnya dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku secara nasional, dengan prosedur yang seragam bagi seluruh masyarakat tanpa

membedakan latar belakang, termasuk bagi penyandang disabilitas. Secara umum, tahapan pelayanan meliputi pendaftaran pernikahan, verifikasi data calon pengantin dan wali, penginputan data melalui sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH), pelaksanaan bimbingan perkawinan, hingga pelaksanaan akad nikah dengan memenuhi rukun dan syarat sah perkawinan dalam hukum Islam.¹¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara di lima KUA di Kota Malang, yaitu KUA Kecamatan Klojen, Blimbing, Lowokwaru, Kedungkandang, dan Sukun, diketahui bahwa dalam aspek administratif, tidak terdapat perbedaan prosedur antara penyandang disabilitas dan non-disabilitas. Seluruh calon pengantin tetap diwajibkan memenuhi persyaratan administratif, seperti kelengkapan dokumen, kehadiran calon mempelai, wali yang sah, serta keberadaan dua orang saksi yang beragama Islam. Dengan demikian, prinsip kesetaraan formal dalam pelayanan pernikahan telah diterapkan secara umum di seluruh KUA.

Namun, dalam praktik pelaksanaan akad nikah, terdapat penyesuaian yang dilakukan sesuai dengan kondisi calon pengantin penyandang disabilitas. Bagi calon pengantin tunanetra, proses akad nikah umumnya dilakukan dengan pendampingan dari keluarga atau pihak lain yang membantu dalam memahami proses akad. Sementara itu, bagi penyandang tunawicara atau tunarungu, pelaksanaan ijab kabul dilakukan dengan menggunakan bahasa isyarat, gerakan tangan, atau komunikasi nonverbal lainnya yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Dalam kondisi tertentu, komunikasi juga dilakukan melalui tulisan apabila

¹¹⁴ PPID Rudianto, "Nikah Boleh Estetik, Tapi Jangan Lupa Syariat ya!," *Kementrian Agama Kota Malang*, 2016 <<https://kemenag.malangkota.go.id/berita/nikah-boleh-estetik-tapi-jangan-lupa-syariat-ya>> [diakses 21 April 2026].

memungkinkan. Keabsahan akad tetap diakui sepanjang terdapat kesepahaman (mutual understanding) antara para pihak mengenai isi dan maksud akad.

Meskipun demikian, dalam aspek penyediaan layanan khusus, sebagian besar KUA di Kota Malang belum memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Beberapa KUA seperti Klojen dan Kedungkandang masih belum memiliki fasilitas dasar seperti jalur landai, kursi roda, maupun toilet khusus disabilitas. KUA Blimbing telah menyediakan jalur akses, namun belum dilengkapi sarana pendukung lainnya secara optimal. Sementara itu, KUA Lowokwaru dan Sukun relatif lebih baik dalam menyediakan fasilitas aksesibilitas, seperti jalur landai, pegangan tangan, serta ruang pelayanan yang lebih ramah disabilitas, meskipun belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan inklusif.

Dalam hal komunikasi pelayanan, seluruh KUA pada prinsipnya menyampaikan informasi secara umum tanpa pembedaan. Namun, bagi penyandang disabilitas, proses penyampaian informasi sering kali bergantung pada bantuan pihak keluarga atau pendamping. Penerjemah bahasa isyarat tidak disediakan secara institusional oleh KUA, melainkan dihadirkan secara mandiri oleh pihak yang bersangkutan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas komunikasi belum sepenuhnya diakomodasi oleh lembaga.

Selain itu, dari aspek sumber daya manusia, sebagian besar petugas KUA di Kota Malang belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas. Kondisi ini berimplikasi pada keterbatasan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang adaptif dan responsif

terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Di sisi lain, terdapat pengecualian di KUA Sukun, di mana petugas telah memperoleh pengalaman atau pelatihan tertentu dalam menangani pelayanan bagi penyandang disabilitas, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung lebih fleksibel dan adaptif.

Kendala utama yang dihadapi oleh KUA dalam mengembangkan pelayanan yang inklusif adalah keterbatasan anggaran operasional, mengingat layanan pernikahan pada dasarnya tidak dipungut biaya (gratis) apabila dilaksanakan di KUA. Hal ini berdampak pada terbatasnya pengadaan fasilitas pendukung, pelatihan sumber daya manusia, serta belum tersusunnya standar operasional prosedur (SOP) khusus bagi pelayanan penyandang disabilitas di sebagian besar KUA.

Secara keseluruhan, pelaksanaan layanan perkawinan di KUA Kota Malang telah mencerminkan prinsip kesetaraan formal, yaitu perlakuan yang sama dalam prosedur dan persyaratan administratif. Namun, dalam perspektif kesetaraan substantif dan aksesibilitas, layanan tersebut belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat keterbatasan dalam penyediaan fasilitas, dukungan komunikasi, serta kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan kebijakan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penyediaan sarana dan prasarana yang lebih inklusif guna mewujudkan pelayanan pernikahan yang benar-benar adil, setara, dan ramah bagi penyandang disabilitas.

Aksesibilitas (fisik, komunikasi, dll) bersumber dari hak asasi manusia untuk mendapatkan kesetaraan. Secara hukum di Indonesia, pedoman dan

standarnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016¹¹⁵ tentang Penyandang Disabilitas. Aturan tersebut mencakup berbagai indikator diantaranya:

Tabel 3.1 Indikator Aksesibilitas Pelayanan

Indikator	Sub Indikator	Skala Penilaian
Aksesibilitas Fisik	Ketersediaan fasilitas yang mendukung (jalur ramp), toilet disabilitas, kursi roda dan pegangan tangan	1-5
Aksesibilitas Komunikasi	Kemudahan memperoleh informasi, petugas khusus dan penerjemah bahasa isyarat	1-5
Aksesibilitas Prosedural	Kemudahan prosedur pelayanan perkawinan, kemudahan persyaratan administrasi	1-5
SDM	Pengetahuan, responsivitas, dan empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas	1-5
Kelembagaan dan Kebijakan	Ketersediaan SOP, kebijakan, dan dukungan kelembagaan terhadap pelayanan yang inklusif	1-5

Tabel 4.1 Skala Penilaian Aksesibilitas

Nilai	Kategori	Kriteria
1	Tidak Aksesibel	Indikator tidak tersedia atau tidak diterapkan sama sekali
2	Kurang Aksesibel	Indikator tersedia sangat terbatas dan belum memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas
3	Cukup Aksesibel	Indikator tersedia namun pelaksanaannya belum optimal
4	Aksesibel	Indikator tersedia dan diterapkan dengan baik
5	Sangat Aksesibel	Indikator tersedia secara lengkap dan diterapkan secara optimal

¹¹⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.

Tabel 5.1 Indikator Penilaian Aksesibilitas

Indikator	Klojen	Blimbing	Lowokwaru	Kedungkandang	Sukun
Aksesibilitas Fisik	2	3	4	2	4
Aksesibilitas Komunikasi	3	3	3	3	4
Aksesibilitas Prosedural	4	4	4	4	4
SDM	2	2	2	2	4
Kelembagaan dan Kebijakan	2	2	2	2	2
Rata-rata	2,6	2,8	3,0	2,6	3,6
Kategori	Cukup Aksesibel	Cukup Aksesibel	Cukup Aksesibel	Cukup Aksesibel	Aksesibel

Total keseluruhan nilai KUA jika di rata-rata menunjukkan angka 2,9 yang berarti tingkat aksesibilitas secara umum di kota Malang memiliki kategori Cukup Aksesibel.

Dasar Penilaian

1. Aksesibilitas Fisik

- Klojen dan Kedungkandang: belum tersedia ramp, kursi roda, dan toilet disabilitas (2)
- Blimbing: telah memiliki akses dasar namun belum optimal (3)
- Lowokwaru dan Sukun: memiliki ramp, pegangan tangan, dan ruang pelayanan yang lebih ramah disabilitas (4)

2. Aksesibilitas Komunikasi

- Sebagian besar KUA masih bergantung pada keluarga atau pendamping, serta belum menyediakan juru bahasa isyarat (3)
- Sukun lebih adaptif dalam pelayanan komunikasi (4)

3. Aksesibilitas Prosedural

- Semua KUA memberikan penyesuaian akad bagi penyandang tunanetra, tunarungu, dan tunawicara tanpa mengubah syarat sah perkawinan → (4)

4. SDM

- Sebagian besar petugas belum memperoleh pelatihan khusus mengenai pelayanan disabilitas (2)
- Sukun memiliki pengalaman/pelatihan yang lebih baik (4)

5. Kelembagaan dan Kebijakan

- Belum terdapat SOP khusus pelayanan disabilitas dan masih terkendala anggaran di hampir seluruh KUA (2)

Berdasarkan peraturan Menteri Agama nomor 34 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat KUA Kecamatan adalah unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan berada di bawah pembinaan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam serta secara operasional dikoordinasikan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Secara struktural, KUA berkedudukan di tingkat kecamatan dan dipimpin oleh seorang kepala.

Lembaga ini memiliki mandat untuk menyelenggarakan layanan serta bimbingan kepada masyarakat Islam sesuai dengan wilayah kerjanya.

Dalam menjalankan tugas tersebut, KUA Kecamatan melaksanakan sejumlah fungsi yang mencakup: pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan peristiwa nikah dan rujuk; penyusunan data statistik terkait layanan dan bimbingan masyarakat Islam; pengelolaan dokumentasi serta sistem informasi manajemen KUA; pemberian bimbingan keluarga sakinah; pelayanan bimbingan kemasjidan; pelaksanaan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syiar agama; penyelenggaraan bimbingan serta penerangan keagamaan Islam; pelayanan di bidang zakat dan wakaf; serta pelaksanaan urusan ketatausahaan dan rumah tangga KUA.

Secara konseptual, keseluruhan fungsi tersebut menunjukkan bahwa KUA tidak hanya berperan sebagai institusi administratif, melainkan juga sebagai pusat layanan keagamaan yang bersifat komprehensif, mencakup dimensi normatif, sosial, dan administratif dalam kehidupan masyarakat Islam.¹¹⁶

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan perkawinan, masyarakat diberikan dua alternatif mekanisme pendaftaran, yaitu secara langsung (*offline*) dan berbasis daring (*online*), yang keduanya terintegrasi dalam sistem SIMKAH.

1) Mekanisme Pendaftaran Nikah Secara *Offline*

¹¹⁶ Kementrian Agama Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan*, 2016.

Proses pendaftaran nikah secara langsung diawali dengan pengurusan dokumen administratif di kantor kelurahan/desa berupa formulir N1 sampai dengan N4, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019, tanpa mensyaratkan surat pengantar dari RT/RW. Dalam hal pelaksanaan akad nikah dilakukan di luar wilayah kecamatan domisili, calon pengantin diwajibkan memperoleh surat rekomendasi dari KUA setempat sebagai dasar administrasi di lokasi akad.

Apabila pendaftaran dilakukan dalam kurun waktu kurang dari sepuluh hari kerja sebelum pelaksanaan akad, maka diperlukan pengajuan dispensasi kepada pihak kecamatan setempat. Selain itu, calon pengantin juga wajib melampirkan surat keterangan sehat dari fasilitas pelayanan kesehatan resmi sebagai bagian dari kelengkapan administrasi.

Tahapan selanjutnya adalah pendaftaran di KUA tempat akad nikah akan dilangsungkan. Pelaksanaan akad nikah di kantor KUA tidak dipungut biaya. Namun demikian, apabila akad dilaksanakan di luar kantor, dikenakan biaya sebesar Rp600.000 yang merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dibayarkan melalui sistem kode billing resmi.

Tahap berikutnya meliputi verifikasi dan pemeriksaan data calon pengantin beserta wali nikah oleh petugas KUA. Calon pengantin juga diwajibkan mengikuti program Bimbingan

Perkawinan sebagai upaya pembekalan sebelum menikah, yang dibuktikan dengan sertifikat keikutsertaan. Setelah seluruh tahapan terpenuhi, akad nikah dilaksanakan sesuai jadwal dan lokasi yang telah ditentukan, serta diakhiri dengan penyerahan buku nikah kepada pasangan suami istri.

2) Mekanisme Pendaftaran Nikah Secara *Online*

Seiring dengan perkembangan digitalisasi pelayanan publik, Kementerian Agama Republik Indonesia menyediakan fasilitas pendaftaran nikah secara daring melalui platform resmi SIMKAH.

Tahap awal dilakukan dengan pembuatan akun atau masuk ke akun yang telah terdaftar, kemudian dilanjutkan dengan pengisian data diri secara lengkap pada sistem. Selanjutnya, pemohon memilih layanan pendaftaran nikah, mengunggah seluruh dokumen persyaratan, serta mengisi formulir elektronik secara akurat.

Dalam hal pelaksanaan akad di kantor KUA, layanan tetap tidak dikenakan biaya. Sebaliknya, apabila akad dilaksanakan di luar kantor, sistem akan secara otomatis menerbitkan tagihan pembayaran sebesar Rp600.000 yang harus diselesaikan sesuai mekanisme yang tersedia.

Tahapan berikutnya pada dasarnya serupa dengan mekanisme offline, yaitu proses verifikasi data oleh petugas KUA,

keikutsertaan dalam bimbingan perkawinan, pelaksanaan akad nikah, serta penerbitan dan penyerahan buku nikah. Melalui sistem ini, seluruh data perkawinan terdokumentasi secara digital dan terintegrasi secara nasional, sehingga meningkatkan aspek keamanan data, kemudahan akses, serta efektivitas dalam pengelolaan administrasi perkawinan.¹¹⁷

Dalam perspektif teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, kualitas layanan dinilai berdasarkan lima dimensi pokok, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

a. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Dalam perspektif A. Parasuraman, dimensi *tangibles* mencerminkan kualitas pelayanan melalui ketersediaan fasilitas fisik yang memadai (fasilitas gedung, peralatan dan teknologi, penampilan petugas dan media informasi) Berdasarkan temuan lapangan, terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antar KUA.

Di karenakan beberapa faktor yang terjadi di lapangan, KUA Lowokwaru dan Sukun menunjukkan kondisi yang relatif lebih maju dengan adanya jalur landai, pegangan tangan, serta fasilitas pendukung lainnya. Sebaliknya, KUA Klojen dan Kedungkandang belum memiliki fasilitas dasar seperti kursi roda maupun aksesibilitas bangunan. KUA Blimbing berada di posisi tengah, dengan fasilitas

¹¹⁷ Wandu, "Nikah Kini Lebih Mudah: Panduan Layanan Pencatatan Nikah Digital Kemenag," *iNDONESIAGOID*, 2026 <<https://infopublik.id/kategori/layanan-publik/954097/nikah-kini-lebih-mudah-panduan-layanan-pencatatan-nikah-digital-kemenag>> [diakses 5 April 2026].

terbatas yang belum sepenuhnya mendukung kebutuhan penyandang disabilitas.

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara empiris terdapat *service quality gap*, yaitu kesenjangan antara harapan penyandang disabilitas terhadap fasilitas yang aksesibel dengan realitas yang tersedia. Dalam konteks pelayanan publik, keterbatasan fasilitas ini bukan sekadar persoalan teknis, melainkan mencerminkan belum terintegrasinya prinsip aksesibilitas dalam desain pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara di lima KUA Kota Malang, ketersediaan fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas masih belum merata. Beberapa KUA masih belum memiliki fasilitas dasar seperti jalur landai, kursi roda, maupun toilet khusus disabilitas. Sebagaimana disampaikan oleh penghulu KUA Kecamatan Klojen:

“Fasilitas penunjang layanan disabilitas standart karena sedikit dari orang disabilitas yang memiliki permasalahan yang berkaitan dengan kursi roda, jadi fasilitas seperti kursi roda tidak ada, jalur landai tidak ada untuk fasilitasnya.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang mendukung aksesibilitas penyandang disabilitas masih terbatas. Dalam perspektif Parasuraman, dimensi tangibles berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. karena itu, kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek tangibles pada sebagian KUA di Kota Malang belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan yang inklusif karena masih terdapat keterbatasan fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar hukum. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh KUA di Kota Malang pada prinsipnya telah memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan penyandang disabilitas dengan Umum. Namun, kesamaan tersebut masih bersifat administratif dan prosedural. Artinya, pelayanan yang diberikan belum mempertimbangkan kebutuhan khusus penyandang disabilitas secara substantif. Misalnya, prosedur tetap diberlakukan secara seragam tanpa adanya penyesuaian mekanisme bagi individu dengan keterbatasan tertentu.

Data disimpulkan keandalan pelayanan terkait hal ini hanya memenuhi aspek kepastian prosedural, tetapi belum mencerminkan keandalan dalam arti pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kondisi pengguna layanan disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh KUA menerapkan prosedur pelayanan perkawinan yang sama bagi penyandang disabilitas maupun non-disabilitas. Persyaratan administrasi, kehadiran calon mempelai, wali, dan saksi tetap diberlakukan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Sebagaimana disampaikan oleh penghulu KUA Kecamatan Klojen:

“Cara petugas menyampaikan informasi sama saja kepada semua warga negara tanpa adanya perbedaan.”

Selain itu penghulu KUA Kecamatan Blimbing juga menyatakan:

“Semua masyarakat yang berkepentingan dalam pencatatan perkawinan tetap kami layani dengan prosedur yang sama.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa KUA telah menerapkan prinsip keandalan (reliability) melalui pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan prosedur hukum perkawinan. Menurut Parasuraman, reliability merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya. Dengan demikian, pelayanan perkawinan di KUA Kota Malang telah mencerminkan dimensi reliability karena mampu memberikan pelayanan yang sama dan konsisten kepada seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* menunjukkan kemampuan penyedia layanan layanan untuk membantu pengguna layanan dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan mereka. Dalam praktiknya, seluruh petugas KUA di Kota Malang sejauh ini telah berupaya melakukan penyesuaian komunikasi, seperti menggunakan tulisan, membaca gerak bibir, atau memanfaatkan bantuan pihak keluarga.

Namun, ketiadaan penerjemah bahasa isyarat yang disediakan secara resmi menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan masih bersifat reaktif, bukan sistematis. Respons yang diberikan bergantung

pada inisiatif individu petugas atau bantuan eksternal (keluarga), sehingga belum dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang responsif secara struktural. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum memiliki mekanisme baku dalam menangani kebutuhan komunikasi penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara, petugas KUA berupaya menyesuaikan metode pelayanan sesuai kondisi penyandang disabilitas. Sebagaimana disampaikan oleh penghulu KUA Kecamatan Lowokwaru:

"Petugas tetap berupaya mencari cara lain agar yang bersangkutan bisa memahami proses pelayanan yang diberikan."

Sementara itu, penghulu KUA Kecamatan Sukun menyatakan:

"Kalau tidak membawa penerjemah, petugas KUA tetap berupaya agar komunikasi bisa dipahami."

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kesediaan petugas untuk membantu dan merespons kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Dalam teori Parasuraman, responsiveness berkaitan dengan kesigapan dan kemauan petugas dalam memberikan bantuan kepada pengguna layanan. Karena itu dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh KUA Kota Malang dapat dikategorikan cukup responsif meskipun belum didukung oleh sistem pelayanan khusus maupun tenaga penerjemah yang disediakan secara institusional.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan, kompetensi, profesionalitas, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan rasa percaya kepada pengguna layanan. Berdasarkan temuan penelitian, hampir seluruh KUA belum memiliki petugas yang mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan disabilitas, kecuali KUA Kecamatan Sukun. Padahal untuk menangani orang disabilitas setidaknya petugas sudah mengetahui tata cara dasar pelayanan bagi disabilitas.

Ketiadaan pelatihan ini berdampak pada terbatasnya pemahaman petugas mengenai kebutuhan penyandang disabilitas, baik dari aspek komunikasi, pelayanan administratif, maupun pendekatan sosial. Hal ini berimplikasi pada rendahnya tingkat jaminan kualitas pelayanan, karena pelayanan tidak didukung oleh sumber daya yang memadai.

Seluruh KUA memberikan kepastian bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk melangsungkan perkawinan selama memenuhi syarat yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penghulu dari KUA klojen menyatakan:

"Untuk pencatatan dan proses antara disabilitas dan tidak itu disamakan."

Assurance merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada pengguna layanan. Berdasarkan temuan penelitian, petugas KUA mampu memberikan

jaminan hukum kepada penyandang disabilitas melalui penerapan prosedur yang sama serta memastikan keabsahan akad nikah meskipun menggunakan metode komunikasi yang disesuaikan dengan kondisi disabilitas.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* mencerminkan perhatian individual terhadap pengguna layanan untuk memberikan perhatian yang tulus, memahami kebutuhan spesifik pengguna, serta memperlakukan setiap individu secara personal dan manusiawi. Dalam penelitian ini, empati petugas terlihat dari upaya memberikan pendampingan, fleksibilitas pelayanan, serta kesediaan menyesuaikan proses akad nikah. Petugas juga membantu dengan cara mendahulukan penyandang disabilitas. Petugas juga inisiatif mendatangi tempat kediaman atau rumah sakit jika dirasa penyandang disabilitas tersebut tidak sanggup atau tidak dalam kondisi prima untuk ke KUA.

Namun dalam hal ini, empati tersebut masih bersifat personal dan belum terlembagakan dalam sistem pelayanan. Tidak adanya SOP khusus menunjukkan bahwa empati belum menjadi bagian dari standar pelayanan, melainkan bergantung pada sikap individu petugas. Dengan demikian, dimensi empati telah terpenuhi secara parsial, tetapi belum mencapai tahap institusionalisasi.

Petugas KUA berupaya memahami kondisi penyandang disabilitas dan memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan

kebutuhan masing-masing individu. Bahkan pada KUA Sukun, pelayanan dapat dilakukan di rumah atau rumah sakit apabila calon pengantin tidak dapat hadir ke kantor KUA.

Menurut penghulu di KUA Sukun mengatakan:

“Secara administrasi sebenarnya sama antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum. Namun, dari segi perhatian tentu berbeda, karena kami menyesuaikan dengan kondisi masing-masing.”

Empathy menurut Parasuraman adalah kemampuan memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas KUA menunjukkan sikap empati melalui pemberian bantuan, pendampingan, dan penyesuaian pelayanan sesuai kebutuhan penyandang disabilitas. Namun, empati tersebut masih lebih banyak bergantung pada kesadaran dan inisiatif individu petugas karena belum didukung oleh kebijakan maupun SOP khusus pelayanan disabilitas.

Dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman, aspek Reliability, Assurance, dan Empathy telah terlaksana dengan cukup baik dalam pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang. Sementara itu, aspek Tangibles masih menjadi kelemahan utama karena keterbatasan fasilitas aksesibilitas, dan aspek Responsiveness belum optimal karena belum didukung oleh pelatihan khusus maupun sistem pelayanan yang terstruktur. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dikategorikan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek fasilitas, kapasitas SDM, dan kebijakan pelayanan yang inklusif.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan di KUA Kota Malang penulis menggunakan Teori Pelayanan publik Parasuraman yang mengemukakan lima dimensi utama¹¹⁸.

Tabel 6.1 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

Indikator	Sub Indikator	Skala Penilaian
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Ketersediaan fasilitas aksesibilitas untuk disabilitas yang mendukung (jalur ramp, toilet disabilitas, ruang tunggu dan akses ruangan pelayanan), kondisi dan kelayakan sarana prasarana, kemudahan disabilitas untuk mengakses lingkungan KUA.	1-5
<i>Reliability</i> (Kendala)	Konsistensi pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan hukum perkawinan, kemampuan petugas untuk pelayanan tepat dan akurat dan kemampuan petugas menyesuaikan pelaksanaan akad sesuai kondisi disabilitas.	1-5
<i>Reponsiveness</i> (daya tanggap)	Kesiagapan petugas membantu disabilitas, kecepatan petugas merespon kebutuhan khusus pengguna layanan dan kemudahan memperoleh bantuan selama proses pelayanan	1-5
<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan petugas pada prosedur pelayanan perkawinan, kemampuan memberikan kepastian dan rasa aman dan jaminan terpenuhinya hak penyandang disabilitas dalam pelayanan.	1-5
<i>Empathy</i> (empati)	Sikap ramah dan tidak diskriminasi terhadap disabilitas, perhatian petugas pada kebutuhan khusus penyandang disabilitas dan kesediaan memberi pelayanan yang fleksibel sesuai kondisi pengguna layanan	1-5

Tabel 7.1 Skala Penilaian Kualitas Pelayanan

Nilai	Kategori	Kriteria
1	Tidak Aksesibel	Tidak tersedia atau tidak diterapkan sama sekali
2	Kurang	Tersedia sangat terbatas dan belum

¹¹⁸ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml.

	Aksesibel	memenuhi kebutuhan layanan
3	Cukup Aksesibel	Tersedia namun pelaksanaannya belum optimal
4	Aksesibel	Tersedia dan diterapkan dengan baik
5	Sangat Aksesibel	Tersedia secara lengkap dan diterapkan secara optimal

Tabel 8.1 Indikator Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan KUA Kota Malang

Indikator	Klojen	Blimbing	Lowokwaru	Kedungkandang	Sukun
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	2	3	4	2	4
<i>Reliability</i> (Kendala)	4	4	4	4	4
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3	3	3	3	4
<i>Assurance</i> (jaminan)	4	4	4	4	4
<i>Empathy</i> (empati)	3	3	3	3	4
Rata-rata	3,2	3,4	3,8	3,2	4,0
Kategori	Cukup Aksesibel	Cukup Aksesibel	Cukup Aksesibel	Cukup Aksesibel	Aksesibel

Berdasarkan indikator-indikator dimensi kualitas pelayanan di seluruh

KUA Kota Malang secara keseluruhan rata-rata 3,9 yang menunjukkan

dimensi aksesibel atau lebih dari cukup aksesibel.

Dasar Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang mendukung pelayanan bagi penyandang disabilitas.

- KUA Klojen dan KUA Kedungkandang: belum tersedia fasilitas aksesibilitas yang memadai seperti jalur landai (ramp), kursi roda, dan toilet disabilitas dengan nilai 2
- KUA Blimbing: telah memiliki akses dasar bagi penyandang disabilitas, namun sarana pendukung belum lengkap dan belum optimal dengan nilai 3
- KUA Lowokwaru dan KUA Sukun: telah menyediakan ramp, pegangan tangan, dan ruang pelayanan yang relatif lebih ramah disabilitas meskipun belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas dengan Nilai 4

2. Reliability (Keandalan)

- Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan KUA memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
- Seluruh KUA di Kota Malang menerapkan prosedur dan persyaratan perkawinan yang sama bagi penyandang disabilitas maupun non-disabilitas.
- Petugas mampu melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan hukum serta melakukan penyesuaian akad nikah bagi penyandang disabilitas tanpa mengurangi keabsahan perkawinan. Nilai seluruh KUA: 4

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Dimensi responsiveness berkaitan dengan kesigapan dan kemauan petugas dalam membantu kebutuhan penyandang disabilitas.
- Sebagian besar KUA menunjukkan kesediaan membantu penyandang disabilitas selama proses pelayanan, namun bantuan yang diberikan masih

bersifat situasional dan belum didukung mekanisme pelayanan khusus dengan nilai 3

- KUA Sukun menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam merespons kebutuhan penyandang disabilitas melalui pelayanan yang lebih fleksibel dan adaptif dengan nilai 4

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman, kepastian hukum, dan kepercayaan kepada pengguna layanan.

- Seluruh KUA menjamin hak penyandang disabilitas untuk melangsungkan perkawinan tanpa diskriminasi.
- Petugas memahami ketentuan hukum perkawinan dan mampu memastikan keabsahan akad nikah meskipun menggunakan metode komunikasi yang disesuaikan dengan kondisi disabilitas. Nilai seluruh KUA: 4

5. Empathy (Empati)

Dimensi empathy berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

- Sebagian besar petugas menunjukkan sikap ramah, tidak diskriminatif, dan bersedia membantu penyandang disabilitas selama proses pelayanan dengan nilai 3
- KUA Sukun menunjukkan tingkat kepedulian dan pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan penyandang disabilitas sehingga pelayanan yang diberikan lebih personal dan adaptif dengan nilai 4

B. Tinjauan Teori Gustav Radbruch dalam Aksesibilitas Pelayanan Perkawinan bagi Penyandang Disabilitas di KUA Malang

Dalam perspektif teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch, aksesibilitas pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang dapat dianalisis melalui tiga nilai dasar hukum, yaitu keadilan (*gerechtigkeit*), kemanfaatan (*zweckmäßigkeit*), dan kepastian hukum (*rechtssicherheit*). Berdasarkan hasil penelitian lapangan, implementasi pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas menunjukkan bahwa ketiga nilai tersebut belum terpenuhi secara seimbang, khususnya pada aspek keadilan substantif sebagai nilai tertinggi dalam hukum menurut Gustav Radbruch.

1. Aksesibilitas dalam Perspektif Keadilan (*Gerechtigkeit*)

Pada aspek keadilan (*gerechtigkeit*), pelayanan perkawinan di KUA Kota Malang pada dasarnya telah menunjukkan adanya pengakuan terhadap hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi. Hal ini bisa dibuktikan dengan adanya beberapa KUA yang telah menyediakan fasilitas fisik seperti jalur kursi roda dan akses jalan bagi penyandang tunanetra sebagai bentuk pelayanan yang lebih inklusif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak di beberapa KUA, penyediaan fasilitas tersebut dilakukan sebagai upaya memberikan kemudahan akses bagi calon pengantin penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan perkawinan. tetapi, dalam perspektif Gustav Radbruch, keadilan bukan hanya sebatas dimaknai sebagai pemberian pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat, tetapi juga harus

memperhatikan kondisi dan kebutuhan khusus setiap individu demi tercipta kesetaraan yang nyata (*equality before the law*). Oleh karena itu, pelayanan yang secara formal diberikan sama kepada seluruh masyarakat belum tentu mencerminkan keadilan apabila kebutuhan khusus penyandang disabilitas belum terpenuhi secara optimal.

Dalam praktiknya, di beberapa KUA ini penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai hambatan dalam memperoleh pelayanan perkawinan, khususnya pada aspek komunikasi dan prosedural. Ketiadaan penerjemah bahasa isyarat untuk tuna rungu dan tuna wicara, belum tersedianya pendamping pelayanan khusus bidang tersebut, serta minimnya penyederhanaan informasi administrasi menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan masih dipahami secara sempit dan terbatas pada aspek fisik semata. Padahal, aksesibilitas dalam pelayanan publik tidak hanya mencakup penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga meliputi akses komunikasi, informasi, prosedural, dan pendampingan layanan secara setara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan substantif karena penyandang disabilitas belum memperoleh akses pelayanan yang benar-benar setara dengan masyarakat nondisabilitas.

Kondisi ini juga menunjukkan adanya bentuk diskriminasi tidak langsung (*indirect discrimination*). Secara formal, pelayanan perkawinan memang terbuka bagi seluruh masyarakat tanpa membedakan kondisi fisik maupun mental. Akan tetapi, dalam praktiknya penyandang disabilitas

tetap mengalami hambatan untuk mengakses pelayanan secara mandiri dan efektif akibat tidak tersedianya fasilitas pendukung yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Akibatnya, penyandang disabilitas berada pada posisi yang tidak setara dibandingkan masyarakat lainnya dalam memperoleh pelayanan perkawinan. Dalam perspektif Gustav Radbruch, keadaan tersebut menunjukkan bahwa hukum belum sepenuhnya menghadirkan keadilan bagi kelompok rentan. Karena itu, pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tidak dapat dipandang sebagai bentuk belas kasihan atau bantuan sosial semata, melainkan sebagai kewajiban negara dalam memenuhi hak konstitusional warga negara atas pelayanan publik yang setara dan bermartabat sesuai berdasarkan undang-undang yang ada.

Apabila dianalisis melalui pendekatan *das sollen* dan *das sein*, terdapat ketidaksesuaian antara norma hukum dan realitas implementasi pelayanan di lapangan. Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas telah menjamin hak aksesibilitas dan pelayanan publik tanpa diskriminasi bagi penyandang disabilitas. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga mewajibkan penyelenggara pelayanan publik menyediakan pelayanan khusus bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas. Akan tetapi, pada kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan di KUA Kota Malang masih belum sepenuhnya mampu memenuhi hak tersebut secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa KUA mengakui bahwa belum tersedianya pelayanan disabilitas

secara menyeluruh disebabkan oleh keterbatasan fasilitas, belum adanya standar pelayanan khusus, serta minimnya pelatihan sumber daya manusia terkait pelayanan bagi disabilitas yang inklusif. Hal ini menunjukkan bahwa keadilan hukum dalam pelayanan perkawinan belum sepenuhnya terwujud karena masih terdapat kesenjangan antara aturan hukum dan praktik pelayanan yang berlangsung di lapangan.

2. Aksesibilitas dalam Perspektif Kemanfaatan (*Zweckmäßigkeit*)

Dari aspek kemanfaatan hukum (*zweckmäßigkeit*), pelayanan perkawinan di KUA Kota Malang telah memberikan manfaat tertentu bagi penyandang disabilitas karena tetap memungkinkan mereka melaksanakan perkawinan secara sah dan memperoleh pengakuan negara terhadap status hukumnya. Beberapa fasilitas fisik yang tersedia juga membantu penyandang disabilitas dalam mengakses kantor pelayanan dengan lebih mudah. Selain itu, adanya sikap responsif sebagian petugas KUA dalam membantu calon pengantin penyandang disabilitas menunjukkan adanya upaya menghadirkan pelayanan yang bermanfaat secara sosial.

Namun, adanya kemanfaatan hukum tersebut belum menyeluruh karena kualitas pelayanan antar KUA masih berbeda-beda. Sebagian KUA telah menunjukkan kesiapan pelayanan yang cukup baik, sedangkan sebagian lainnya masih memiliki keterbatasan fasilitas dan mekanisme pelayanan yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemanfaatan hukum belum tercapai secara optimal karena pelayanan yang diberikan masih bersifat parsial dan belum merata di seluruh KUA Kota Malang.

Kemanfaatan pelayanan perkawinan juga tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif semata, tetapi juga berkaitan dengan perlindungan hak keluarga, pengakuan sosial, peningkatan partisipasi penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat, serta pencegahan marginalisasi sosial terhadap kelompok difabel. Oleh karena itu pelayanan perkawinan yang aksesibel memiliki nilai kemanfaatan sosial yang sangat penting bagi terwujudnya kehidupan masyarakat yang inklusif dan berkeadilan.

3. Aksesibilitas dalam Perspektif Kepastian Hukum (*Rechtssicherheit*)

Pada aspek kepastian hukum (*rechtssicherheit*), pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas sebenarnya telah memiliki dasar hukum yang cukup jelas melalui Undang-Undang Penyandang Disabilitas dan Undang-Undang Pelayanan Publik. Kedua regulasi tersebut menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak memperoleh pelayanan publik yang aksesibel, setara, dan nondiskriminatif. Dengan adanya dasar hukum tersebut, secara normatif KUA memiliki kewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan mekanisme pelayanan yang ramah disabilitas.

Akan tetapi, kepastian hukum dalam implementasinya masih belum berjalan secara optimal karena belum terdapat standar operasional prosedur (SOP) pelayanan disabilitas yang seragam di seluruh KUA Kota Malang (masih sebatas pengaturan per-KUA sendiri). Akibatnya, kualitas pelayanan masih sangat bergantung pada kesiapan masing-masing KUA dan inisiatif petugas pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan adanya

perbedaan kualitas pelayanan antar KUA dan berpotensi menimbulkan ketidakseragaman pelayanan bagi penyandang disabilitas. Dalam perspektif Gustav Radbruch, keadaan tersebut menunjukkan bahwa kepastian hukum belum sepenuhnya memberikan jaminan perlindungan hak yang sama bagi seluruh penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan perkawinan yang aksesibel dan setara.

Berdasarkan analisis teori Trias Nilai Hukum Gustav Radbruch tersebut, dapat dipahami bahwa implementasi pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang masih berada pada tahap pemenuhan administratif dan belum sepenuhnya mencapai model pelayanan publik yang inklusif berbasis keadilan substantif. Aksesibilitas pelayanan masih cenderung dipahami sebatas penyediaan fasilitas fisik, sementara aspek komunikasi, prosedural, dan pendampingan layanan belum diakomodasi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sarana aksesibilitas, penyusunan SOP khusus pelayanan disabilitas, peningkatan kompetensi petugas, serta penyediaan layanan komunikasi yang inklusif agar pelayanan perkawinan di KUA benar-benar mencerminkan nilai keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum secara seimbang bagi penyandang disabilitas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai *aksesibilitas dan kesetaraan hukum bagi penyandang disabilitas dalam layanan perkawinan di KUA Kota Malang*, dapat ditegaskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Perkawinan bagi Penyandang Disabilitas di KUA Kota Malang

Pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang pada dasarnya telah dilaksanakan dengan memberikan kesempatan dan perlakuan yang sama kepada penyandang disabilitas maupun non-disabilitas. Seluruh KUA menerapkan persyaratan dan prosedur administrasi yang sama, serta melakukan berbagai penyesuaian sesuai kondisi penyandang disabilitas, seperti penggunaan bahasa isyarat, komunikasi melalui tulisan, dan pendampingan selama proses pelayanan maupun akad nikah.

Meskipun demikian, tingkat aksesibilitas pelayanan masih berbeda pada setiap KUA. KUA Lowokwaru dan KUA Sukun menunjukkan tingkat aksesibilitas yang lebih baik karena didukung oleh fasilitas yang relatif lebih memadai dan pelayanan yang lebih adaptif. Sebaliknya, KUA Klojen, Blimbing, dan Kedungkandang masih menghadapi keterbatasan fasilitas aksesibilitas, belum tersedianya penerjemah bahasa isyarat secara institusional, serta belum adanya SOP khusus dan pelatihan bagi petugas terkait pelayanan penyandang disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa

pelayanan telah terlaksana, tetapi belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan Parasuraman (SERVQUAL), dimensi reliability, assurance, dan empathy telah terlaksana dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari konsistensi pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan hukum, adanya jaminan hak dan kepastian hukum bagi penyandang disabilitas untuk melangsungkan perkawinan, serta adanya kepedulian petugas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi pengguna layanan. Namun, dimensi tangibles dan responsiveness masih belum optimal. Keterbatasan tersebut terlihat dari belum meratanya fasilitas aksesibilitas fisik, belum tersedianya penerjemah bahasa isyarat dan layanan komunikasi yang terstruktur, serta minimnya pelatihan khusus bagi petugas. Karena itu, kualitas pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang dapat dikategorikan cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek fasilitas, sumber daya manusia, dan kebijakan pelayanan yang lebih inklusif.

2. Tinjauan Teori trias nilai hukum Gustav Radbruch, dari aspek keadilan, pelayanan perkawinan telah memberikan kesempatan yang sama kepada penyandang disabilitas untuk melaksanakan perkawinan, namun keadilan substantif belum sepenuhnya terwujud karena kebutuhan khusus penyandang disabilitas belum sepenuhnya diakomodasi dalam sistem pelayanan. Dari aspek kemanfaatan, pelayanan yang diberikan telah memberikan manfaat

nyata karena memungkinkan penyandang disabilitas memperoleh hak perkawinannya, meskipun masih terdapat hambatan dalam aspek fasilitas, komunikasi, dan sumber daya manusia. Adapun dari aspek kepastian hukum, seluruh KUA telah menerapkan prosedur perkawinan yang jelas dan sesuai peraturan perundang-undangan, tetapi belum didukung oleh kebijakan atau SOP khusus yang secara spesifik mengatur pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi KUA Kota Malang perlu melakukan transformasi pelayanan menuju model yang inklusif dan berbasis hak, melalui penyediaan fasilitas aksesibilitas fisik seperti jalur landai, toilet disabilitas, serta sarana komunikasi yang ramah disabilitas. Selain itu, penting untuk menyusun dan menerapkan SOP khusus agar pelayanan tidak bergantung pada inisiatif individu, melainkan menjadi sistem yang terstruktur.
2. Bagi Kementerian Agama sebagai pembuat kebijakan perlu memperkuat regulasi teknis terkait standar pelayanan disabilitas di KUA, disertai dukungan anggaran, pelatihan aparatur yang berkelanjutan, serta mekanisme evaluasi dan pengawasan yang efektif guna memastikan implementasi berjalan optimal.

3. Bagi Masyarakat dan penyandang disabilitas perlu meningkatkan kesadaran hukum serta partisipasi aktif dalam mengakses dan menuntut hak atas pelayanan yang setara, sehingga dapat mendorong terbentuknya budaya hukum yang inklusif.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih luas, baik dengan memperluas wilayah kajian maupun membandingkan dengan daerah lain. Selain itu, penelitian juga dapat difokuskan pada pengembangan model pelayanan perkawinan yang lebih ramah disabilitas, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih aplikatif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan*, 1974
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya QS. Al-Hujurat [49]: 13*. (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019)
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan*, 2016
- KHI, *Kompilasi Hukum Islam, Pasal 14 dan Pasal 16; lihat juga konsep ahliyah dalam fikih munakahat*. (Indonesia)
- Menteri Agama, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.*, 2019
- , *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan* (Indonesia, 2016)
- Menteri Agama Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan*. (Indonesia, 2016)
- Republik Indonesia, *pasal 1 UU No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)* (Indonesia, 2011)
- , *Peraturan Menteri PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung*. (Indonesia, 2017)
- , *Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4*. (Indonesia, 2009)
- , *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28D ayat (1) dan Pasal 29 ayat (2)*. (Indonesia, 1945)
- , *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 29*. (Indonesia, 2009)

- , *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, 2009
- , *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas* (Indonesia, 2016)
- Undang-undang, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 105* (Indonesia, 2016)
- , *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 18 dan Pasal 19*. (Indonesia, 2016)
- Undang-Undang, *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*. (Indonesia, 2013)

Buku-Buku

- Amiruddin. Asikin, Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018)
- Asshiddiqie, Jimly, *Universal Declaration of Human Rights; Jimly Asshiddiqie, Konstitusi dan Hak Asasi Manusia* (Jakarta: Konstitusi Press, 2005)
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017)
- Erwin, Muhammad, *Filsafat Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012)
- J. Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017)
- Mace, Ronald L., *Universal Design: Barrier Free Environments for Everyone* (Raleigh, 1998)
- Marzuki, Peter Mahmudi, *Penelitian Hukum* (Jakarta: kencana, 2010)
- Maulidiah, Sri, *Pelayanan Publik pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN)*, ed. oleh Rahyunir Rauf, 1 ed. (Banda Aceh: CV. Indra Prahasta, 2014)
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2018)
- Pound, Roscoe, *An Introduction to the Philosophy of Law* (Ner Haven: New Haven: Yale University Press, 1922)
- Radbruch, Gustav, *Einführung in die Rechtswissenschaften* (Heidelberg: C.F. Müller Verlag, 1947)
- , *Legal Philosophy*, ed. oleh So Woong Kim (Heidelberg: Sam Young Sa,

1932)

———, *Legal Philosophy* (Oxford: Oxford University Press, 1950)

———, *Rechtsphilosophie* (Heidelberg: C.F. Müller, 1950)

Rahardjo, Satjipto, *Hukum dan Masyarakat* (Bandung: Angkasa, 2009)

———, *Hukum dan Masyarakat* (Bandung: Angkasa, 2009)

Samekto, Adji, *Memahami Ajaran Hukum Gustav Radbruch*, ed. oleh Ida Sumiarsih, 1 ed. (Depok: RajaGrafindo Persada, 2024)

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI press, 1986)

———, *Sosiologi: Suatu Pengantar* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019)

———, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2020)

Tanya, Bernard. N. Simanjuntak, Yoan. y. Hage, Markus, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2013)

Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012)

Winarsish, Raminto. Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 215M)

Jurnal/Laporan Penelitian

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 1.1 (1988), 174

Adi, Kholis, *Wawancara langsung dengan Kholis Adi 14 april* (Kota Malang, 2026)

Agupta, Andreas, Arne Huzaimah, dan Armasito Armasito, “Efforts To Guide Marriage Preparation For Persons With Disabilities At The Religious Affairs Office Of Palembang City,” 210–26

Definisi, Istilah D A N, “Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas Di Indonesia : Perkembangan,” 20.2 (2019)

———, “Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial PENYANDANG DISABILITAS DI

INDONESIA : PERKEMBANGAN,” 20.2 (2019)

<https://doi.org/10.7454/jurnalkessos.v20i2.1074>

Fajri Hurriyah, Nurfadilah, “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar,” *Jurnal Algoritma, Makassar: Universitas Negeri Makassar*, 1.1 (2018)

Fathimah, Khofiyya, Nurliana Cipta Apsari, dan Menurut Erikson, “AKSESIBILITAS SEBAGAI BENTUK KEMANDIRIAN,” 2 (2012)

Firdawaty, Linda, “Filosofi pembagian harta bersama,” *ASAS: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 8.1 (2017)

Fitriani, Rina, “Implementasi Prinsip Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas,” *Jurnal Disabilitas dan Inklusi Sosial*, 1.1 (2019)

Hamid, Ahmad Farid, *Wawancara langsung dengan Ahmad Farid hamid 15 april 2026* (Kota Malang)

Hamzah Hasan, Muhammad Akbar Herman, Ardiansyah S. Watowiti, “Analisis Masalah Mursalah Terhadap Dispensasi Nikah Karena Kehamilan di Luar Nikah,” *Madani: Jurnal ...*, 2.1 (2024), 127–30

Hijriani, Hikmah, dan Hikmah Hijriani, “Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sangasanga,” 3.2 (2015), 534–48

Hilda, *Wawancara langsung dengan Hilda* (Kota Malang, 2016)

Kadir, M. H. A., “Pemenuhan Hak Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik,” *Jurnal HAM*, 11.2 (2020)

Malang, Ibrahim, “Pernikahan Penyandang Disabilitas : Perspektif Hukum Perkawinan Indonesia dan Fiqh,” 10 (2022), 19–27

Nanda, Ananta Refka, dan Ratna Herawati, “Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan,” 3 (2021)

Nations, United, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (New York, 2006)

———, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (New York, 2006)

Nugroho, F. W., “No Title,” *Implementasi Kebijakan Aksesibilitas bagi*

Penyandang Disabilitas di Indonesia, 23.2 (2019)

Prasetyo, “Disabilitas dan Isu Kesehatan,” *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan: Situasi Penyandang Disabilitas oleh kementerian kesehatan RI*, 2014, 31–40

Qoyim, *Wawancara langsung Dengan Qoyim 14 april 2026* (Kota Malang, 2026)

Sakawati, Herlina, dan Andi Ceri Susilawati, “Accessibility of Public Services for Persons with Disabilities at the Makassar City Social Service,” 9.2 (2022), 485–92

Sholeh, Akhmad, “Islam dan Penyandang Disabilitas : Telaah Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Sistem Pendidikan di Indonesia,” 8.2, 293–320

———, “Islam dan Penyandang Disabilitas : Telaah Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Pendidikan,” 253–80

Supriyatni, Renny, dan Fatmi Utarie Nasution, “Tinjauan Keabsahan Akad Perkawinan Mempelai Pria Penyandang Disabilitas Dihubungkan dengan Undang-Undang Perkawinan dan Hukum Islam,” 2.11 (2023), 2798–2811

Syafi’ie, A, “Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 17.1 (2014)

Toga, Samuel, Sihar Adi, Putra Sianipar, Hastin Trustisari, dan Universitas Binawan, “Hak Layanan Aksesibilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Jakarta penyandang disabilitas di Indonesia . Tulisan ini juga akan membahas transisi paradigma,” 2.2 (2024), 11–20

Ulil, Faiz, *Wawancara langsung dengan Faiz Ulil 13 april* (kota Malang, 2016)

Zahro, Fatimatuz, Diah Putri, Fauziah Khoiriyani, dan Dian Hafit Syaifullah, “Readiness of Disability-Friendly Services in Religious Institutions: A Case Study of the Yogyakarta City Ministry of Religious Office,” 8.2 (2022)

Website

Dinas Sosial, P3AP2KB Kota Malang, *Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Kecamatan dan Jenis Disabilitas (Format Baru) di Kota Malang (Orang)*, 2023 (Malang, 2023) <<https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTIzIzI=/jumlah-penyandang-disabilitas-menurut-kecamatan-dan->

jenis-disabilitas-format-baru-di-kota-malang.html>

Harahap, Devi, “Serapan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas Harus Terus Ditingkatkan,” *Media Indonesia*, 2025 <[“Kamus Hukum Definisi Aksesibilitas,” *Kementrian Keuangan Republik Indonesia*, 2025 <\[Rudianto, PPID, “Nikah Boleh Estetik, Tapi Jangan Lupa Syariat ya!,” *Kementrian Agama Kota Malang*, 2016 <\\[Tim Pengembang Pedoman Bahasa Indonesia, “Kamus Besar Bahasa Indonesia \\\(KBBI\\\) Daring,” 2016 <\\\[Wandi, “Nikah Kini Lebih Mudah: Panduan Layanan Pencatatan Nikah Digital Kemenag,” *INDONESIAGOID*, 2026 <\\\]\\\(https://kemdikbud.go.id> \\\[diakses 4 April 2026\\\]</p>
</div>
<div data-bbox=\\\)\\]\\(https://kemenag.malangkota.go.id/berita/nikah-boleh-estetik-tapi-jangan-lupa-syariat-ya> \\[diakses 21 April 2026\\]</p>
</div>
<div data-bbox=\\)\]\(https://jdih.kemenkeu.go.id/kamus-hukum/aksesibilitas?id=6789f082f552c0b6ad82e8bdc9f27be6#> \[diakses 5 April 2026\]</p>
</div>
<div data-bbox=\)](https://mediaindonesia.com/humaniora/810169/serapan-tenaga-kerja-penyandang-disabilitas-harus-terus-ditingkatkan#:~:text=Serapan%20Tenaga%20Kerja%20Penyandang%20Disabilitas%20Harus%20Terus%20Ditingkatkan,-Devi%20Harahap&text=BADAN%20Pusat%20Statistik%20(BPS)%202023,masuk%20ke%20pasar%20kerja%20formal.&text=Sayangnya%20implementasi%20amanat%20UU%20No,18%202016,dunia%20kerja%20khususnya%20sektor%20perbankan.> [diakses 13 Januari 2026]</p>
</div>
<div data-bbox=)

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA
 Jalan Ir. Soekarno No.34 Dadaprejo Kota Batu 65323, Telepon (0341) 531133
 Website: <https://pasca.uin-malang.ac.id/>, Email: pps@uin-malang.ac.id

Nomor : B-941/Ps/TL.00/04/2026 07 April 2026
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Bapak / Ibu
Kementrian agama kota malang
Jln raden panji Suroso no 2 polowijen kec. Blimbing kota Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

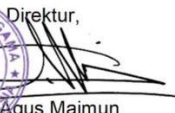
Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi/penulisan tesis, kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian, untuk mengumpulkan data dan informasi terkait dengan kondisi yang akan menjadi objek penelitian tesis, demi mendukung pengembangan penelitian penulisan tesis yang akan dilakukan oleh mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Qonita Najmah Fairusah
 NIM : 240201210028
 Program Studi : Magister AI- Akhwal AI- Syakhsyiyah
 Dosen Pembimbing : 1. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI, M.Hum
 2. Dr. Jamilah, MA
 Judul Penelitian : Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Layanan Pernikahan di KUA Kota Malang
 Pelaksanaan : Secara Tatap Muka / Offline
 Waktu Penelitian : Disesuaikan dengan jadwal yang ditentukan oleh instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Direktur,



 Agus Maimun








Lampiran 1.1 Permohonan Izin Penelitian Kemenag Kota Malang



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

Jalan Raden Panji Suroso Nomor 2 Malang 65126

Telepon (0341) 491605

Website: kemenag.malangkota.go.id ; E-mail: kotamalang@kemenag.go.id

Nomor : B-948/Kk.13.25.06/TL.01/04/2026
Sifat : Biasa
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian

13 April 2026

Yth,
Kepala KUA SE-Kota Malang
Di Malang

Menindaklanjuti Surat dari "UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG" Nomor: B-945/Ps/tl.00/04/2026, tanggal 07 April 2026, perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa pada dasarnya **menyetujui / tidak keberatan** memberikan Ijin Permohonan Penelitian kepada mahasiswa sebagai berikut.

No	NAMA	NIM	Program Studi
1	Qonita Najmah Fairusah	240201210028	Magister AL-Akhwat Al-Syakhsyiyah

Melakukan Penelitian di Kantor Urusan Agama SE- Kota Malang, Dengan Judul " Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Layanan Pernikahan di KUA Se-Kota Malang" Yang akan dilaksanakan April 2026 s/d Mei 2026, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Selama Melakukan Penelitian, Mentaati Tata Tertib Yang Berlaku
2. Memberikan Laporan Tertulis ke Kantor Kementerian Agama Kota Malang

Untuk diketahui, seluruh layanan Kementerian Agama Kota Malang tanpa biaya dan seluruh ASN Kementerian Agama Kota Malang tidak menerima gratifikasi.

Demikian atas perhatian di sampaikan terima kasih.

an. Kepala
Kasi Bimas Islam



Ahmad Hadiri

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 2.1 Permohonan Izin KUA Kota Malang

INSTRUMEN WAWANCARA

No	Rumusan Masalah	Uraian Pertanyaan	Sumber Pertanyaan	Jawab	Tidak
1.	Bagaimana pelaksanaan pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang?	Bagaimana prosedur pelayanan perkawinan di KUA ini bagi masyarakat secara umum?	Latar Belakang Masalah	√	
2.		Apakah pernah ada pasangan penyandang disabilitas yang mengajukan pelayanan perkawinan di KUA ini?	Latar Belakang Masalah	√	
3.		Jenis disabilitas apa saja yang pernah dilayani dalam proses perkawinan di KUA ini?	Latar Belakang Masalah	√	
4.		Bagaimana pengalaman KUA dalam melayani penyandang disabilitas tersebut?	Latar Belakang Masalah	√	
5.		Apakah KUA memiliki fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas?	Kajian Teori (Aksesibilitas)	√	
6.		Apakah tersedia jalur landai (ramp) untuk pengguna kursi roda?	Kajian Teori	√	
7.		Apakah tersedia pegangan tangan pada jalur akses?	Kajian Teori	√	
8.		Apakah ruang pelayanan mudah diakses oleh penyandang disabilitas?	Kajian Teori	√	
9.		Apakah tersedia ruang tunggu yang ramah disabilitas?	Kajian Teori	√	
10.		Apakah tersedia toilet khusus bagi penyandang disabilitas?	Kajian Teori	√	
11.		Apakah terdapat tanda atau penunjuk bagi penyandang disabilitas netra?	Kajian Teori	√	

12.		Bagaimana cara KUA memberikan informasi layanan kepada penyandang disabilitas?	Kajian Teori	√	
13.		Apakah terdapat pendamping atau petugas khusus dalam pelayanan disabilitas?	Kajian Teori	√	
14.		Apakah tersedia penerjemah bahasa isyarat?	Kajian Teori	√	
15.		Bagaimana penjelasan prosedur perkawinan kepada penyandang disabilitas?	Kajian Teori	√	
16.		Apakah ada kebijakan khusus untuk mempermudah pelayanan bagi penyandang disabilitas?	Kajian Teori	√	
17.		Apa kendala dalam menyediakan aksesibilitas pelayanan?	Kajian Teori	√	
18.	Bagaimana tinjauan teori Gustav Radbruch dalam pelayanan perkawinan bagi penyandang disabilitas di KUA Kota Malang?	Apakah pelayanan perkawinan di KUA sudah memberikan perlakuan yang sama bagi semua masyarakat?	Kajian Teori (Gustav Radbruch)	√	
19.		Apakah terdapat perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan?	Kajian Teori (Gustav Radbruch)	√	

Lampiran 3.1 Instrumen Wawancara

DOKUMENTASI



Lampiran 4.1 Dokumentasi Wawancara

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Qonita Najmah Fairusah
 Tempat Tanggal Lahir: Probolinggo, 24 April 2001
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat Asal : Jl. Mega RT.06/RW.02 Sukodadi
 Paiton Probolinggo
 Alamat Domisili : Pondok Pesantren Sabilurrosyad Gasek jln Raya candi VI
 C No. 303 KarangBesuki, Sukun Malang
 Email : fairusnajmah@gmail.com



Data Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. 2005– 2007 : TK Masyitoh Mambaul Ulum
- b. 2007 – 2013 : MI Miftahul Islam
- c. 2013 – 2016 : MTsN 3 Jombang
- d. 2016 – 2020 : Madrasah Muallimin Muallimat Bahrul ulum
Tambakberas Jombang
- e. 2020 – 2024 : UIN Sunan Kalijaga
- f. 2024 – 2026 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

2. Pendidikan Non-Formal

- a. Madrasah Diniyah I'dad Mambaul ulum
- b. Madrasah Diniyah Muallimat Mambaul Ulum
- c. Pondok Pesantren Sabilul Huda Bahrul Ulum Tambakberas Jombang
- d. Madrasah Diniyah al-Hamidiyah As-Salam
- e. Asrama An-Nisa pondok pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta
- f. Pondok Pesantren Sabilurrosyad gasek Malang
- g. Madrasah Diniyah Pondok Pesantren Sabilurrosyad Malang

Pengalaman Organisasi

2020 – 2021 :Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbandingan Mazhab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Bendahara 2.

2020 – 2021 :Pengurus Asrama An-Nisa Wahid Hasyim, Event Organizer.

2021 – 2022 :Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbandingan Madzhab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Bendahara Umum.

Demikian *Curriculum Vitae* ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.