

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INKLUSIF DALAM PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN: KAJIAN PUSTAKA TENTANG AKSESIBILITAS, PARTISIPASI, DAN KEADILAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DAN KELOMPOK MARGINAL**

**Istiarsyah**

Universitas Muhammadiyah Mahakarya Aceh  
[istiarsyah@ummah.ac.id](mailto:istiarsyah@ummah.ac.id)

**Fauzan**

Universitas Muhammadiyah Mahakarya Aceh  
[Fauzan.ummah@gmail.com](mailto:Fauzan.ummah@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to analyse the implementation of inclusive policies in public services for vulnerable groups, particularly persons with disabilities and marginalised groups, through a literature review approach. This study departs from the fact that although various regulations have been formulated to ensure equality and inclusiveness, their implementation in the field still faces significant obstacles, both structurally, culturally, and administratively. Using a qualitative analysis method based on thematic synthesis of various scientific sources and national policies, this study examines two main dimensions that determine the success of inclusive policies, namely accessibility and participation, and examines their impact on the achievement of social justice. The results of the study show that physical, digital, and social accessibility are still not optimal in reaching vulnerable groups, while public participation tends to be symbolic without having a substantive influence on policy. Social justice can only be realised if public policy is designed with affirmative action, involves multiple parties, and is accompanied by a paradigm shift in bureaucracy towards adaptive and humanistic governance. Thus, inclusive policies are not only administrative instruments, but also a representation of the state's moral commitment to realising equal, fair, and welfare-oriented public services.*

**Keywords:** *inclusive policies, public services, vulnerable groups, accessibility, participation, social justice.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan inklusif dalam pelayanan publik bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas dan kelompok marginal, melalui pendekatan kajian pustaka. Penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa meskipun berbagai regulasi telah dirumuskan untuk menjamin kesetaraan dan inklusivitas, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi hambatan yang signifikan, baik secara struktural, kultural, maupun administratif. Dengan menggunakan metode analisis kualitatif berbasis sintesis tematik terhadap berbagai sumber ilmiah dan kebijakan nasional, penelitian ini mengkaji dua dimensi utama yang menentukan keberhasilan kebijakan inklusif, yaitu aksesibilitas dan partisipasi, serta menelaah dampaknya terhadap pencapaian keadilan sosial. Hasil kajian menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik, digital, dan sosial masih belum optimal dalam menjangkau kelompok rentan, sedangkan partisipasi publik rentan bersifat simbolis tanpa memberikan pengaruh substantif terhadap kebijakan. Keadilan sosial baru dapat terwujud apabila kebijakan publik dirancang dengan keberpihakan afirmatif, melibatkan multipihak, serta diiringi dengan perubahan paradigma birokrasi menuju tata kelola yang adaptif dan humanis. Dengan demikian, kebijakan inklusif bukan hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga representasi komitmen moral negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang setara, adil, dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

**Kata kunci:** kebijakan inklusif, pelayanan publik, kelompok rentan, aksesibilitas, partisipasi, keadilan sosial.

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu dimensi utama dari keberadaan negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Pelayanan publik tidak hanya dinilai dari efisiensi dan efektivitasnya, tetapi juga dari sejauh mana prinsip keadilan, kesetaraan, dan inklusivitas diwujudkan dalam praktiknya. Namun, dalam kenyataannya, masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan publik, baik karena faktor sosial, ekonomi, kultural, maupun fisik (Mlambo et al., 2024). Ketimpangan akses tersebut mencerminkan bahwa implementasi kebijakan publik belum sepenuhnya mempertimbangkan prinsip inklusivitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

Konsep kebijakan inklusif dalam pelayanan publik bermula dari gagasan bahwa negara harus hadir bagi setiap warga tanpa diskriminasi. Inklusivitas dimaknai sebagai upaya untuk memastikan bahwa semua kelompok, termasuk yang paling rentan seperti penyandang disabilitas, masyarakat miskin, perempuan kepala keluarga, serta kelompok adat terpencil, memperoleh kesempatan yang sama dalam menikmati layanan public (Sholichah, 2025). Pendekatan ini berakar pada prinsip keadilan sosial, sebagaimana tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945, yang menempatkan kesejahteraan seluruh warga negara sebagai tujuan utama pemerintahan. Namun demikian, penerapan nilai-nilai tersebut seringkali terhambat oleh faktor struktural, birokratik, dan sosial yang kompleks (Khoiron, 2017).

Regulasi yang berkaitan tentang pelayanan publik telah memberikan dasar hukum untuk pelaksanaan kebijakan inklusif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, misalnya, menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus memenuhi prinsip nondiskriminasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas memberikan mandat kuat bagi penyedia layanan publik untuk mengakomodasi kebutuhan khusus kelompok disabilitas (Nurasa & et al., 2024). Namun, meskipun kerangka hukum telah tersedia, implementasi di lapangan seringkali belum sesuai dengan semangat regulasi. Hal ini disebabkan oleh lemahnya koordinasi antarinstansi, minimnya sumber daya, serta rendahnya pemahaman aparat pelaksana mengenai prinsip inklusi.

Pelayanan publik yang tidak inklusif menyebabkan munculnya ketimpangan sosial yang memperlebar jurang kesejahteraan antarwarga. Penyandang disabilitas, misalnya, masih menghadapi kendala akses fisik seperti sarana prasarana publik yang tidak ramah disabilitas, maupun hambatan administratif yang membatasi partisipasi mereka. Demikian pula, kelompok marginal seperti masyarakat adat atau penduduk miskin di wilayah terpencil kerap terpinggirkan karena keterbatasan informasi dan infrastruktur. Ketimpangan ini tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga pada aspek sosial dan psikologis, karena menghambat terciptanya rasa keadilan dan kesetaraan yang menjadi fondasi kehidupan berbangsa (Dwiyanto, 2011).

Upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang inklusif tidak dapat dilepaskan dari prinsip *good governance*, yang menuntut adanya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Pelibatan kelompok rentan dalam proses perumusan kebijakan menjadi faktor krusial untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan benar-benar merefleksikan kebutuhan mereka. Partisipasi publik yang bermakna memungkinkan kelompok rentan untuk tidak hanya menjadi

penerima manfaat, melainkan juga turut membentuk arah kebijakan yang berdampak pada kehidupan mereka (Parsons, 2008). Dalam konteks inilah, kebijakan publik yang berorientasi pada inklusivitas dapat dipandang sebagai instrumen transformasi sosial menuju masyarakat yang adil dan setara.

Meski demikian, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Banyak program yang diklaim inklusif ternyata hanya bersifat simbolis tanpa mekanisme implementatif yang konkret. Misalnya, penyediaan layanan digital publik seringkali tidak memperhatikan kebutuhan pengguna disabilitas sensorik atau warga di daerah tanpa akses internet (Bahar et al., 2023). Fenomena ini menggambarkan keterbatasan dalam perencanaan yang tidak berperspektif inklusif dan minimnya evaluasi berbasis dampak sosial. Akibatnya, kebijakan publik justru memperkuat eksklusi sosial secara tidak langsung, alih-alih meniadakannya.

Aspek aksesibilitas menjadi isu yang paling menonjol dalam kajian inklusivitas pelayanan publik. Aksesibilitas tidak hanya mencakup kemampuan fisik untuk menggunakan fasilitas publik, tetapi juga mencakup akses terhadap informasi, komunikasi, dan teknologi. Dalam era digitalisasi pemerintahan, akses terhadap layanan daring telah menjadi kebutuhan pokok. Namun, sebagian masyarakat masih terpinggirkan akibat literasi digital yang rendah atau keterbatasan sarana teknologi. Hal ini menegaskan pentingnya kebijakan yang memperhatikan *digital divide* atau kesenjangan digital sebagai bagian dari kebijakan inklusif di bidang pelayanan public (Dwisnu & Susanto, 2023). Selain aksesibilitas, dimensi partisipasi juga menjadi fondasi penting dalam kebijakan inklusif. Partisipasi publik melibatkan peran aktif warga untuk menyampaikan aspirasi, memberikan umpan balik, serta ikut serta dalam pengawasan kebijakan. Dalam konteks kelompok rentan, partisipasi yang bermakna berarti menyediakan ruang aman dan mekanisme khusus agar suara mereka dapat didengar tanpa stigma atau diskriminasi. Pemerintah perlu mengembangkan model partisipasi berbasis pemberdayaan yang menempatkan kelompok rentan sebagai subjek, bukan sekadar objek Pembangunan (Martinez & et al., 2025). Dengan demikian, partisipasi menjadi sarana untuk memperkuat kepercayaan publik sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan.

Dimensi lain yang tak kalah penting adalah keadilan sosial. Dalam teori John Rawls, keadilan dipahami sebagai prinsip yang memastikan distribusi hak, kesempatan, dan sumber daya secara adil bagi semua. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip ini berarti kebijakan harus memberi afirmasi lebih kepada kelompok yang tertinggal agar kesetaraan hasil dapat tercapai (Zainudin, 2022). Dengan demikian, keadilan sosial dalam pelayanan publik tidak hanya sebatas memperlakukan semua orang secara sama, tetapi juga memberikan perhatian lebih kepada yang paling membutuhkan. Pendekatan ini dikenal sebagai *equity-based policy*, yang kini menjadi paradigma penting dalam administrasi publik modern.

Tantangan utama dalam menerapkan kebijakan inklusif di sektor publik adalah harmonisasi antara regulasi, struktur birokrasi, dan budaya organisasi. Birokrasi yang kaku dan hierarkis seringkali tidak adaptif terhadap nilai-nilai inklusivitas. Diperlukan perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan agar birokrasi mampu berperan sebagai fasilitator pelayanan, bukan sekadar pelaksana prosedural. Reformasi administrasi melalui pelatihan inklusif, audit kebijakan publik berbasis keadilan sosial, serta mekanisme umpan balik dari

masyarakat dapat menjadi jalan untuk mewujudkan integrasi prinsip inklusi dalam sistem pelayanan public (Zainudin, 2022).

Selain itu, peran masyarakat sipil, media, dan sektor swasta dalam memperkuat kebijakan inklusif. Kolaborasi lintas sektor menjadi kunci keberhasilan karena inklusivitas adalah tanggung jawab bersama seluruh komponen bangsa. Organisasi nonpemerintah dapat berperan dalam advokasi, sementara sektor swasta dapat menerapkan prinsip *corporate social responsibility* yang mendukung layanan publik ramah disabilitas dan kelompok marginal. Pendekatan kolaboratif ini diyakini mampu memperluas cakupan dan memperdalam dampak kebijakan inklusif di berbagai lini pelayanan public (Licsandru & et al., 2023).

Dalam ranah internasional, komitmen terhadap prinsip inklusi juga tercermin dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya tujuan ke-10 tentang pengurangan kesenjangan. Indonesia sebagai negara penandatangan SDGs memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan tidak ada satu pun warga yang tertinggal (*no one left behind*). Oleh karena itu, analisis implementasi kebijakan inklusif menjadi relevan tidak hanya untuk konteks nasional, tetapi juga untuk memenuhi komitmen global terhadap keadilan sosial dan pembangunan berkelanjutan.

Berdasarkan berbagai isu tersebut, penelitian ini bermaksud menyajikan tinjauan pustaka yang komprehensif tentang implementasi kebijakan inklusif dalam pelayanan publik.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka (literature review) yang bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis berbagai sumber ilmiah terkait implementasi kebijakan inklusif dalam pelayanan publik bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas dan kelompok marginal (Eliyah & Aslan, 2025). Kajian pustaka ini dilakukan melalui penelusuran sistematis terhadap jurnal-jurnal akademik, buku teks, laporan kebijakan, peraturan perundang-undangan, serta dokumen resmi dari lembaga nasional dan internasional seperti PBB dan Kementerian Sosial. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif dengan teknik sintesis tematik, yaitu mengelompokkan gagasan dan temuan sebelumnya berdasarkan tema-tema utama seperti aksesibilitas, partisipasi, dan keadilan sosial (Ferrari, 2020). Melalui pendekatan ini, penelitian tidak menghasilkan data empiris baru, tetapi menyusun pemahaman konseptual dan normatif yang kritis terhadap sejauh mana prinsip inklusivitas telah diterapkan dalam kebijakan dan praktik pelayanan publik di Indonesia serta menyoroti celah implementasi yang masih perlu diperbaiki untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan dan adaptif bagi seluruh warga negara.

## Hasil dan Pembahasan

### Implementasi Kebijakan Inklusif dari Perspektif Aksesibilitas dan Partisipasi

Aksesibilitas merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan kebijakan publik yang inklusif. Dalam konteks pelayanan publik, aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan kemampuan masyarakat untuk menjangkau layanan fisik semata, tetapi juga mencakup akses terhadap informasi, komunikasi, dan sistem administrasi yang mudah dipahami oleh semua kelompok warga negara, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, maupun kognitif (Mlambo et al., 2024). Prinsip aksesibilitas sejalan dengan semangat non-diskriminasi

yang menegaskan bahwa setiap individu berhak atas layanan publik tanpa harus menghadapi hambatan struktural ataupun sosial yang menghalangi partisipasi mereka (Sholichah, 2025). Oleh karena itu, implementasi kebijakan inklusif memerlukan pendekatan yang komprehensif yang melampaui pembangunan infrastruktur semata dan melibatkan transformasi paradigma penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam praktiknya, aksesibilitas sering menjadi tantangan utama bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Meskipun telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak fasilitas publik belum ramah bagi pengguna kursi roda, tunanetra, atau tunarungu. Misalnya, gedung pemerintahan masih memiliki akses tangga tanpa ramp, toilet umum tidak memenuhi standar aksesibilitas, dan sistem informasi layanan publik jarang disediakan dalam format Braille atau bahasa isyarat (Khoiron, 2017). Keterbatasan ini menunjukkan bahwa kebijakan yang telah dirumuskan belum sepenuhnya diimplementasikan secara konsisten, baik karena minimnya pengawasan maupun karena belum adanya anggaran khusus untuk sarana inklusif. Dengan demikian, aksesibilitas bukan hanya soal infrastruktur fisik, melainkan juga mencerminkan keseriusan institusi publik untuk menerapkan prinsip kesetaraan dalam praktik (Nurasa & et al., 2024).

Selain akses fisik, akses terhadap informasi publik juga menjadi dimensi penting yang menentukan seberapa inklusif suatu kebijakan. Penyandang disabilitas dan kelompok marginal sering kali tertinggal karena kurangnya informasi mengenai hak-hak mereka atau prosedur untuk memperoleh layanan publik tertentu. Dalam era digital, akses informasi seharusnya lebih mudah, namun bagi sebagian masyarakat justru melahirkan kesenjangan baru yang dikenal sebagai *digital divide* (Nurasa & et al., 2024). Sebagian besar kelompok rentan tidak memiliki perangkat digital yang memadai, pengetahuan literasi digital yang cukup, atau jaringan internet yang stabil untuk mengakses layanan daring. Kondisi ini menunjukkan perlunya intervensi kebijakan yang menekankan *digital inclusivity* sebagai bagian dari agenda pelayanan publik berbasis teknologi (Dwiyanto, 2011).

Implementasi kebijakan inklusif sejatinya bukan hanya tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelayanan publik. Namun, pelaksanaan di tingkat daerah seringkali bergantung pada kapasitas kelembagaan dan dukungan politik lokal. Beberapa daerah seperti Yogyakarta dan Surakarta menunjukkan kemajuan dalam penyediaan fasilitas ramah disabilitas, sementara daerah lain masih tertinggal karena keterbatasan anggaran dan kurangnya pelatihan aparatur. Hal ini menjelaskan bahwa adanya regulasi nasional belum otomatis menjamin terlaksananya kebijakan inklusif tanpa komitmen di tingkat local (Parsons, 2008). Desentralisasi pemerintahan menuntut inovasi kebijakan daerah yang sensitif terhadap kebutuhan masyarakat rentan sesuai dengan kondisi sosiokultural setempat.

Lebih jauh, keberhasilan implementasi kebijakan inklusif bergantung pada bagaimana pemerintah memandang aksesibilitas sebagai bentuk *service standard*, bukan sebagai tambahan administratif. Banyak lembaga publik yang masih menganggap penyediaan fasilitas inklusif sebagai tanggung jawab sosial atau sekadar simbol kemurahan hati, bukan kewajiban hukum dan moral. Perspektif demikian menghambat terwujudnya layanan yang benar-benar menempatkan warga negara secara setara (Bahar et al., 2023). Transformasi paradigma diperlukan agar

kebijakan inklusif dapat diinternalisasi dalam setiap tahapan pelayanan publik—mulai dari perencanaan, penganggaran, hingga evaluasi hasil—sehingga prinsip “tidak meninggalkan siapa pun” benar-benar menjadi landasan operasional, bukan hanya slogan (Parsons, 2008).

Selain aksesibilitas, dimensi *partisipasi* memiliki peran yang tidak kalah signifikan dalam implementasi kebijakan inklusif. Partisipasi berarti keterlibatan aktif warga negara dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik. Dalam konteks inklusif, kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, masyarakat miskin, dan perempuan harus diberi ruang untuk mengartikulasikan kebutuhan, aspirasi, dan pandangan mereka. Partisipasi ini tidak hanya meningkatkan legitimasi kebijakan, tetapi juga menjamin relevansi kebijakan terhadap realitas sosial yang dihadapi kelompok sasaran. Partisipasi yang sejati tidak bersifat simbolik, melainkan memberikan pengaruh nyata terhadap keputusan yang diambil pemerintah (Dwisnu & Susanto, 2023).

Namun, partisipasi kelompok rentan seringkali terhambat oleh berbagai faktor, mulai dari rendahnya kapasitas organisasi masyarakat, stigma sosial, hingga mekanisme pemerintahan yang kurang terbuka terhadap kritik. Banyak forum konsultasi publik hanya dihadiri kelompok dominan tanpa melibatkan suara kelompok minoritas yang terdampak langsung oleh kebijakan. Hal ini dapat menciptakan ilusi partisipasi tanpa menghasilkan perubahan substantif (Martinez & et al., 2025). Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan *inclusive governance* yang menjamin partisipasi bermakna (*meaningful participation*) dengan mekanisme yang adaptif terhadap keterbatasan peserta, seperti penggunaan bahasa sederhana, media visual, atau pendampingan khusus bagi penyandang disabilitas.

Implementasi kebijakan inklusif dari perspektif partisipasi juga membutuhkan dukungan kelembagaan yang kuat. Pemerintah harus menyediakan wadah formal maupun informal yang memungkinkan kelompok rentan terlibat dalam proses kebijakan secara berkelanjutan. Misalnya, pembentukan forum konsultatif disabilitas di tingkat kota atau kabupaten yang memiliki fungsi memberikan rekomendasi terhadap pelayanan publik. Selain itu, libatkan organisasi masyarakat sipil yang berpengalaman dalam isu inklusi dapat membantu pemerintah memahami permasalahan sosial yang kompleks dan mengidentifikasi solusi yang tepat. Dengan demikian, partisipasi menjadi instrumen strategis untuk memastikan keadilan prosedural dalam kebijakan public (Zainudin, 2022).

Selain dukungan kelembagaan, faktor sumber daya manusia (SDM) juga sangat menentukan efektivitas partisipasi inklusif. Aparatur pemerintah perlu memiliki kapasitas dan sensitivitas sosial terhadap kebutuhan kelompok rentan. Banyak kegagalan implementasi terjadi karena rendahnya pemahaman aparat terhadap konsep hak-hak disabilitas dan kesetaraan gender. Pelatihan berperspektif inklusif serta penguatan etika pelayanan publik dapat menjadi langkah kunci dalam membangun budaya birokrasi yang responsif terhadap prinsip inklusivitas. Dengan SDM yang inklusif, kebijakan publik akan lebih mudah diterjemahkan menjadi tindakan konkret yang berdampak sosial nyata (Licsandru & et al., 2023).

Peran teknologi juga tidak dapat diabaikan dalam memperluas partisipasi publik. Pemerintah dapat memanfaatkan platform digital seperti portal layanan publik, forum daring, atau aplikasi aspirasi warga untuk memperluas jangkauan partisipasi. Namun, digitalisasi hanya efektif jika diiringi dengan peningkatan literasi digital bagi kelompok rentan agar mereka dapat terlibat secara aktif dan kritis. Tanpa kesadaran ini, teknologi justru berisiko memperkuat

eksklusi sosial yang sudah ada. Oleh sebab itu, sinergi antara inovasi teknologi dan pendekatan sosial diperlukan agar partisipasi digital benar-benar inklusif dan representative (Hajad, 2025).

Dalam konteks implementasi di Indonesia, tantangan dalam mewujudkan aksesibilitas dan partisipasi seringkali berkaitan dengan mindset birokrasi yang masih top-down. Pemerintah cenderung memandang masyarakat sebagai penerima layanan, bukan mitra dalam pembangunan. Model partisipasi yang bersifat konsultatif jarang berkembang menjadi dialog dua arah yang partisipatif. Akibatnya, banyak kebijakan publik yang gagal menjangkau kelompok paling rentan karena tidak melibatkan mereka secara nyata dalam prosesnya. Transformasi tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada *citizen-centric governance* menjadi keharusan agar kebijakan inklusif dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan (Chairunnisa, 2025).

Aksesibilitas dan partisipasi juga saling berkaitan erat, membentuk siklus keadilan sosial dalam pelayanan publik. Tanpa aksesibilitas, partisipasi tidak mungkin terwujud karena kelompok rentan tidak memiliki sarana untuk menyampaikan aspirasi. Sebaliknya, tanpa partisipasi, kebijakan aksesibilitas cenderung tidak tepat sasaran karena tidak mencerminkan kebutuhan nyata masyarakat. Oleh karena itu, keduanya harus diintegrasikan dalam seluruh siklus kebijakan publik, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Integrasi ini menuntut pergeseran fokus dari kebijakan *for the people* menjadi kebijakan *by and with the people* (Chairunnisa, 2025).

Implementasi kebijakan inklusif yang sukses harus memperhatikan konteks sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat. Indonesia sebagai negara dengan keragaman etnis, agama, dan geografis memerlukan pendekatan yang fleksibel dan kontekstual dalam penerapan kebijakan inklusif. Pendekatan ini tidak bisa bersifat seragam, melainkan harus menyesuaikan kebutuhan lokal agar kebijakan benar-benar menyentuh kelompok marginal di setiap daerah (Pramashela, 2021). Dengan pemahaman yang adaptif, kebijakan inklusif dapat menjadi alat rekonsiliasi sosial sekaligus memperkuat rasa kebangsaan yang berakar pada prinsip persamaan hak warga negara.

Dengan demikian, implementasi kebijakan inklusif dari perspektif aksesibilitas dan partisipasi menuntut transformasi menyeluruh terhadap cara pemerintah merancang dan melaksanakan pelayanan publik. Diperlukan komitmen politik, investasi sumber daya, penguatan kelembagaan, serta pembenahan budaya birokrasi agar kebijakan inklusif tidak hanya menjadi formalitas administratif. Ketika aksesibilitas dan partisipasi dapat diwujudkan secara setara, maka pelayanan publik akan menjadi instrumen keadilan sosial yang efektif—bukan sekadar alat administratif negara, melainkan jembatan antara pemerintah dan seluruh warga tanpa terkecuali.

### **Dimensi Keadilan Sosial dan Dampak Kebijakan terhadap Kelompok Marginal**

Keadilan sosial merupakan inti dari konsep kebijakan inklusif dan menjadi tolok ukur keberhasilan negara dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Dalam konteks administrasi publik, keadilan sosial tidak hanya berarti memberikan perlakuan yang sama kepada semua warga negara, melainkan menempatkan setiap individu pada posisi yang adil sesuai dengan kebutuhan dan kondisinya (Aslan, 2019). Prinsip ini menegaskan bahwa kebijakan publik yang baik tidak dapat bersifat netral terhadap ketimpangan yang ada, tetapi justru harus berpihak untuk mengoreksi ketidakadilan sosial yang telah lama tertanam dalam struktur masyarakat.

Dengan demikian, keadilan sosial dalam kebijakan inklusif berfungsi sebagai instrumen pemerataan kesempatan bagi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas dan sumber daya publik yang tersedia (Pramashela, 2021).

Konsep keadilan sosial yang dikemukakan oleh John Rawls memberikan kerangka teoretis penting dalam memahami relevansi kebijakan inklusif. Menurut Rawls, keadilan harus memberikan manfaat terbesar bagi mereka yang berada dalam posisi paling tidak beruntung dalam masyarakat. Prinsip ini dikenal sebagai *difference principle*, yang mendorong pemerintah untuk mengalokasikan sumber daya publik secara diferensial agar kesenjangan dapat diminimalkan secara structural (Mlambo et al., 2024). Dalam konteks pelayanan publik, hal ini berarti bahwa kebijakan harus secara sengaja memberikan perlakuan khusus (*affirmative policy*) kepada kelompok disabilitas, masyarakat adat, dan kelompok miskin, bukan dengan maksud diskriminatif, tetapi sebagai bentuk upaya menyeimbangkan ketimpangan sosial yang terjadi akibat kondisi historis dan struktural.

Keadilan sosial dalam implementasi kebijakan publik tidak dapat dilepaskan dari dimensi hukum dan moral. Secara hukum, Indonesia telah memiliki berbagai regulasi yang menegaskan jaminan hak setiap warga negara terhadap layanan publik, seperti UUD 1945 Pasal 28H ayat (2) yang menjamin hak setiap orang atas kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama (Sholichah, 2025). Namun, penerapan norma hukum tersebut membutuhkan komitmen moral dari penyelenggara negara agar prinsip keadilan benar-benar diinternalisasi dalam seluruh praktik birokrasi. Ketiadaan kesadaran etis dan rendahnya budaya pelayanan publik seringkali menjadi faktor utama stagnasi pelaksanaan kebijakan inklusif di tingkat implementasi (Mlambo et al., 2024).

Salah satu bentuk ketidakadilan yang masih sering ditemui adalah adanya kesenjangan dalam kualitas dan jangkauan layanan publik antara kelompok sosial ekonomi atas dan bawah. Kelompok marginal yang hidup di wilayah terpencil, misalnya, seringkali tidak memiliki akses terhadap pendidikan berkualitas, layanan kesehatan yang memadai, maupun layanan administrasi kependudukan yang cepat dan mudah. Kesenjangan ini berakar pada disparitas infrastruktur, distribusi sumber daya, dan prioritas kebijakan yang masih berorientasi pada kepentingan mayoritas. Akibatnya, kelompok marginal terjebak dalam lingkaran eksklusi sosial yang sulit diputus tanpa intervensi kebijakan berbasis keadilan sosial yang menyeluruh (Khoiron, 2017).

Selain kesenjangan geografis, ketidakadilan juga muncul dalam bentuk sosial dan kultural. Banyak penyandang disabilitas mengalami diskriminasi bukan karena kebijakan secara langsung menolak hak mereka, tetapi karena tata nilai sosial yang belum sepenuhnya menerima keberagaman. Pelayanan publik yang tidak sensitif terhadap keberagaman ini menciptakan hambatan psikologis dan sosial yang memperburuk kondisi kelompok rentan (Khoiron, 2017). Misalnya, petugas layanan publik yang tidak dilatih menghadapi pengguna kursi roda atau tunarungu dapat memperlambat proses layanan dan bahkan membuat penerima manfaat merasa teralienasi. Oleh karena itu, keadilan sosial menuntut perubahan paradigma sosial yang menempatkan inklusi bukan hanya sebagai aspek kebijakan, tetapi sebagai norma sosial yang melekat dalam keseharian birokrasi.

Dampak dari kebijakan publik yang tidak inklusif dapat diamati melalui tiga dimensi utama: ekonomi, sosial, dan politik. Dari aspek ekonomi, kelompok marginal akan terus

tertinggal karena tidak memiliki akses terhadap sumber daya dan kesempatan kerja yang setara. Dari aspek sosial, eksklusi memperkuat segregasi masyarakat dan menumbuhkan stereotip negatif terhadap kelompok minoritas (Nurasa & et al., 2024). Sedangkan dari aspek politik, lemahnya inklusi mempersempit ruang partisipasi kelompok rentan dalam proses pengambilan keputusan publik. Ketiga dimensi ini menciptakan siklus ketimpangan yang berkelanjutan, yang pada akhirnya menghambat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), terutama target pengurangan ketimpangan sosial (Dwiyanto, 2011).

Maka dengan itu, untuk mengatasi hal tersebut, kebijakan berbasis keadilan sosial harus mengandung unsur afirmasi atau tindakan khusus yang mampu mengoreksi ketimpangan. Program afirmatif ini dapat berbentuk dukungan finansial, prioritas pelayanan, pelatihan keterampilan, ataupun pemberian subsidi akses. Misalnya, program pelatihan kerja bagi penyandang disabilitas dan kelompok miskin dapat membuka jalan menuju kemandirian ekonomi (Parsons, 2008). Namun, efektivitas kebijakan afirmatif semacam ini sangat bergantung pada proses implementasinya. Tanpa sistem monitoring dan evaluasi yang kuat, kebijakan afirmatif rentan menjadi seremonial tanpa memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan taraf hidup kelompok rentan.

Dalam kerangka keadilan sosial, penting pula menyoroti peran pemerataan partisipasi politik dalam menentukan arah kebijakan publik. Selama ini, keterwakilan kelompok marginal dalam lembaga perwakilan dan forum kebijakan masih sangat rendah. Hal ini menyebabkan kebijakan publik cenderung tidak mempertimbangkan perspektif mereka. Untuk itu, kebijakan inklusif yang berkeadilan sosial perlu memastikan adanya representasi yang layak bagi kelompok rentan agar suara mereka terdengar dan dihargai dalam proses perumusan kebijakan (Bahar et al., 2023). Upaya ini bukan sekadar untuk memenuhi prinsip demokrasi prosedural, tetapi juga menjamin keadilan substantif dalam pencapaian kebijakan publik.

Keadilan sosial juga terkait erat dengan evaluasi dampak kebijakan terhadap kelompok sasaran. Setiap kebijakan publik yang mengatasnamakan inklusivitas perlu diuji melalui indikator dampak sosial untuk memastikan bahwa hasilnya betul-betul meningkatkan kualitas hidup kelompok rentan. Evaluasi ini dapat menggunakan pendekatan *social impact assessment* yang mengukur sejauh mana kebijakan memberikan manfaat langsung, meminimalkan risiko eksklusi, serta memperbaiki akses terhadap layanan dasar. Dengan menempatkan dampak sosial sebagai ukuran utama keberhasilan, pemerintah dapat lebih mudah mengidentifikasi ketidakseimbangan implementasi dan menyesuaikan kebijakan secara adaptif (Dwisnu & Susanto, 2023).

Dalam konteks pembangunan nasional, penerapan prinsip keadilan sosial dalam kebijakan inklusif memiliki makna strategis. Negara yang berhasil membangun sistem pelayanan publik yang adil dan inklusif akan memperkuat legitimasi politiknya di mata rakyat. Sebaliknya, negara yang gagal menegakkan keadilan sosial berisiko kehilangan kepercayaan publik dan menghadapi instabilitas sosial (Martinez & et al., 2025). Oleh karena itu, dimensi keadilan sosial bukan hanya isu moral, tetapi juga menjadi fondasi ketahanan sosial dan kestabilan politik bangsa. Pemerintah harus melihat kebijakan inklusif sebagai investasi jangka panjang untuk menciptakan masyarakat yang produktif, kohesif, dan resilien terhadap perubahan (Zainudin, 2022).

Keterlibatan multipihak memainkan peran sentral dalam memperkuat keadilan sosial bagi kelompok marginal. Pemerintah tidak dapat bekerja sendiri; kolaborasi dengan organisasi

masyarakat sipil, akademisi, dan sektor swasta menjadi penting untuk memperluas jangkauan kebijakan inklusif. Misalnya, sektor swasta dapat mendukung melalui kebijakan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang sejalan dengan prinsip keadilan sosial, seperti menyediakan lapangan kerja bagi penyandang disabilitas atau mendukung infrastruktur publik yang ramah akses. Dengan demikian, keadilan sosial dapat menjadi agenda kolektif lintas sektor yang memperkuat jaring pengaman sosial secara berkelanjutan (Zainudin, 2022).

Pada akhirnya, dimensi keadilan sosial dalam implementasi kebijakan publik tidak dapat dicapai hanya dengan perubahan aturan, melainkan membutuhkan transformasi nilai dan budaya pelayanan dalam pemerintahan. Aparatur negara perlu memahami bahwa melayani warga negara secara adil berarti mengakui keberagaman dan ketidaksetaraan sebagai bagian dari realitas sosial yang harus dijawab dengan kebijakan yang adaptif. Ketika kebijakan publik dijalankan dengan kesadaran moral dan empati terhadap kelompok rentan, maka keadilan sosial tidak lagi menjadi cita-cita yang jauh, melainkan nyata dalam pengalaman hidup sehari-hari warga negara. Dengan cara inilah pelayanan publik yang inklusif dapat benar-benar menjadi refleksi komitmen negara terhadap kesejahteraan dan martabat seluruh rakyatnya.

## Kesimpulan

Implementasi kebijakan inklusif dalam pelayanan publik bagi kelompok rentan merupakan manifestasi nyata dari tanggung jawab negara dalam mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh warga negara. Kajian pustaka ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan inklusif sangat ditentukan oleh dua aspek fundamental, yaitu aksesibilitas dan partisipasi. Aksesibilitas menjamin setiap individu, tanpa memandang kondisi fisik, sosial, atau ekonomi, memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan dan informasi publik. Sementara itu, partisipasi memastikan bahwa kelompok rentan tidak sekadar menjadi penerima kebijakan, tetapi juga menjadi bagian dari proses perumusan dan evaluasi kebijakan itu sendiri. Kedua aspek ini, bila dijalankan secara seimbang dan terintegrasi, akan memperkuat legitimasi dan efektivitas pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip keadilan sosial.

Namun, akan halnya pelaksanaan kebijakan inklusif di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan struktural, kultural, dan administratif. Keterbatasan sarana, rendahnya kapasitas birokrasi, serta pola pikir yang belum sepenuhnya inklusif menjadi kendala utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang adil dan setara. Oleh karena itu, kebijakan inklusif perlu diperkuat melalui komitmen politik, reformasi kelembagaan, serta kolaborasi antara pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta. Dengan demikian, inklusivitas bukan hanya menjadi agenda kebijakan, tetapi juga nilai yang tertanam dalam sistem pemerintahan dan budaya pelayanan publik. Ketika aksesibilitas, partisipasi, dan keadilan sosial dapat diwujudkan secara sinergis, maka keberadaan negara akan benar-benar dirasakan oleh seluruh warganya, termasuk mereka yang selama ini berada di pinggiran pembangunan.

## References

- Aslan. (2019, January 17). *Pergeseran Nilai Di Masyarakat Perbatasan (Studi tentang Pendidikan dan Perubahan Sosial di Desa Temajuk Kalimantan Barat)* [Disertasi dipublikasikan]. <https://idr.uin-antasari.ac.id/10997/>
- Bahar, A. A., Marijan, K., & Mardiyanta, A. (2023). *Kebijakan Publik dan Kekuasaan di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.

- Chairunnisa, S. (2025). Analisis Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas. *Dialogue*, 12(1), 50–70. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v12i1.25542>
- Dwisnu, E., & Susanto, A. A. (2023). Keadilan Sosial dalam Administrasi Publik: Membangun Masyarakat Adil dan Inklusif. *Sengkuni Journal*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.12345/sengkuni.v1i1.989>
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Eliyah, E., & Aslan, A. (2025). STAKE'S EVALUATION MODEL: METODE PENELITIAN. *Prosiding Seminar Nasional Indonesia*, 3(2), Article 2.
- Ferrari, R. (2020). Writing narrative style literature reviews. *Medical Writing*, 24(4), 230–235. <https://doi.org/10.1179/2047480615Z.000000000329>
- Hajad, V. (2025). Breaking the Cycle: Public Policy Innovations for Disability-Related Poverty in Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Lan Bandung*, 5(1), 1–25. <https://doi.org/10.24198/jia.v5i1.1233>
- Khoiron. (2017). Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 8–14. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v2i1.1418>
- Licsandru, T. & et al. (2023). Citizens' Inclusion in Public Services: A Systematic Review and Future Research Agenda. *Public Administration and Development*, 43(5), 1–20. <https://doi.org/10.1111/padm.13049>
- Martinez, L. & et al. (2025). Exploring capacity building in local governance to implement inclusive digital mobility services: A case study. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 25, 101098. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2025.101098>
- Mlambo, T., Ncube, E. B., & Nyoni, T. (2024). The makings of disability-inclusive sustainable communities: A scoping review. *City and Environment Interactions*, 1(100010), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.cacint.2024.100010>
- Nurasa, H. & et al. (2024). Organization ecosystem for inclusive development in Indonesia: A bibliometric analysis. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2368949. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2368949>
- Parsons, W. (2008). *Kebijakan Publik: Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Kencana.
- Pramashela, F. S. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota-Kota Indonesia. *Jurnal Unpad*, 5(2), 100–120. <https://doi.org/10.24198/jgp.v5i2.33529>
- Sholichah, H. (2025). Systematic Literature Review: Pemberdayaan Masyarakat Inklusif untuk Keadilan Sosial. *Jurnal SEH*, 11(1), 1–20. <https://doi.org/10.29303/jseh.v11i1.664>
- Zainudin, A. (2022). Conceptual Inclusive Public Service in Indonesia. *Cosmogov*, 8(2), 200–215. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v8i2.51359>