

IMPLEMENTASI PELAYANAN BIDANG KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS KOTA TANGERANG SELATAN

Farhani & Muhammad Khoirul Anwar

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

farhaninia190@gmail.com, m.khoirulanwar@umj.ac.id

Abstrak

Komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan Kependudukan diantaranya penyandang disabilitas. Tujuan pada penelitian ini untuk melihat bagaimana pegawai berinteraksi dengan masyarakat penyandang disabilitas, serta apakah alurnya sama atau tidak dengan masyarakat umum di Kota Tangerang Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dan data diperoleh dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela yaitu Reliability (kehandalan), Tangibles (nyata), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Hasil kajian menunjukkan bahwa standar pelayanannya mengikuti Standar Operasional Prosedure Pelayanan Disabilitas tahun 2023 yang telah ditetapkan Dikdukcapil Kota Tangerang Selatan mengenai keahlian dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas sudah mempunyai keahlian. Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah mengimplementasikan dengan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedure) dimana berdasarkan temuan penulis, pegawai disdukcapil telah maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas, wujud pelayanannya dengan program layanan jemput bola, program penjemputan bola ini yang dimana pihak yang bersangkutan (keluarga penyandang disabilitas) dapat menghubungi Disdukcapil dengan menjelaskan kondisi disabilitas, bilamana dapat dilakukan di kecamatan maka akan diarahkan perekaman di Kecamatan terdekat. Dan jika tidak bisa melakukan perekaman mandiri maka diarahkan untuk melakukan perekaman dengan program jemput bola dengan syarat bukti verifikasi foto (masyarakat disabilitas) lalu dilanjut dengan tahap yang ada di SOP yang sudah dijelaskan.

Kata kunci: Implementasi pelayanan; Bidang kependudukan; Penyandang Disabilitas; Kota Tangerang Selatan

Abstract

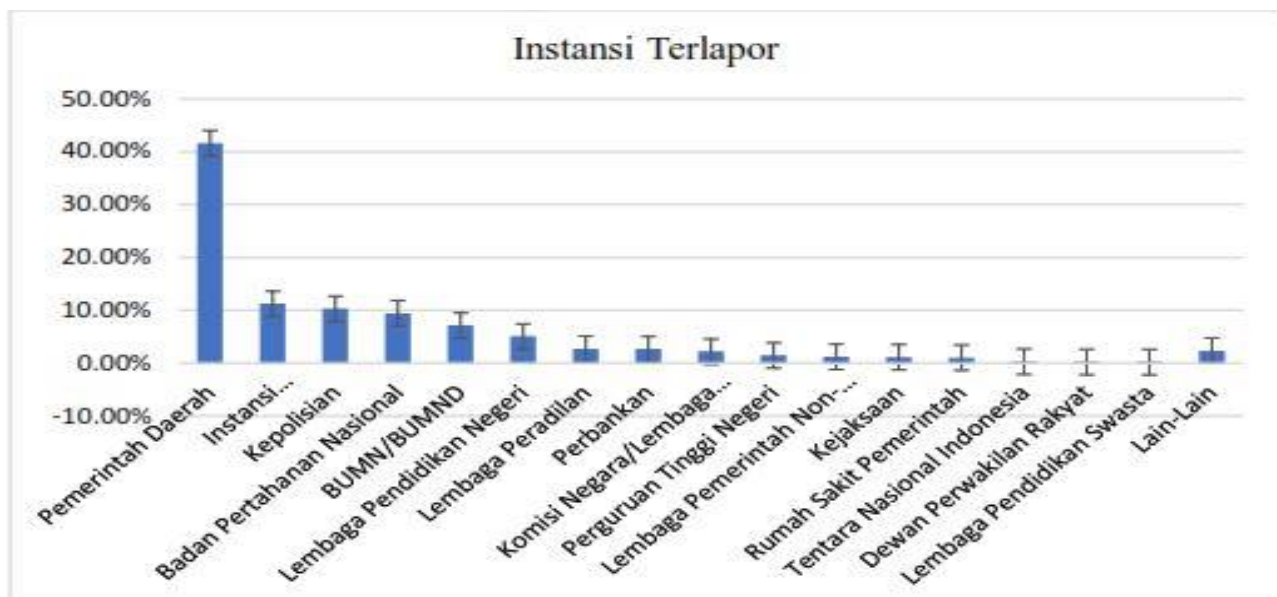
The components of public service standards that are most often violated, especially those related to people's rights to obtain special services for Population Service users, including people with disabilities. The aim of this research is to see how employees interact with people with disabilities, and whether or not the flow is the same as the general public in South Tangerang City. This type of research uses a qualitative approach with descriptive methods, and data is obtained by observation, interviews and documentation. The theory used by Fitzsimmons in Lijan Poltak Sinambela is Reliability (reliability), Tangibles (real), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy). The results of the study show that the service standards follow the 2023 Standard Operational Procedures for Disability Services which have been determined by the South Tangerang City Dikdukcapil regarding the skills and abilities of employees in providing services to people with disabilities who already have expertise. South Tangerang City Disdukcapil has implemented in accordance with the SOP (Standard Operational Procedures) where based on the author's findings, Disdukcapil employees have provided maximum service to the disabled community, the form of service is a ball pick-up service program, this ball pick-up program where the parties concerned (families of people with disabilities) can contact Disdukcapil to explain the condition of disability, if this can be done in the sub-district, the recording will be directed to the nearest sub-district. And if you cannot record independently, you will be directed to record using the ball pick-up program with the requirement of proof of photo verification (people with disabilities) and then continue with the steps in the SOP that have been explained.

Keywords: Service implementation; Population sector; Persons with Disabilities; South Tangerang City

PENDAHULUAN

Kegiatan utama dari sebuah negara adalah melayani warga negaranya melalui apa yang disebut pelayanan publik, hal ini di pertegas dalam Undang-undang Tahun 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah melayani setiap penduduk negara tersebut agar bisa meingkatkan kesejahteraan penduduknya. Upaya untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintah di Indonesia tercantum dalam pasal 18 Undang-undang 1945 yang menegaskan bahwa wilayah-wilayah kesatuan republik Indonesia di bagi dalam wilayah provinsi dan disetiap provinsi di kabupaten/kota. Tindak lanjut dari pasal 18 ayat 1 Undang-undang 1945 adalah dikeluarkannya undang-undang no 32 tahun 2004 pasal 1 angka 7 dan 8 tentang Pemerintahan Daerah yang berbunyi menggunakan asas desentralisasi yaitu penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada Pemerintah Daerah, dalam penyelenggaraan pemerintah, negara telah memberikan kekuasaan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah.

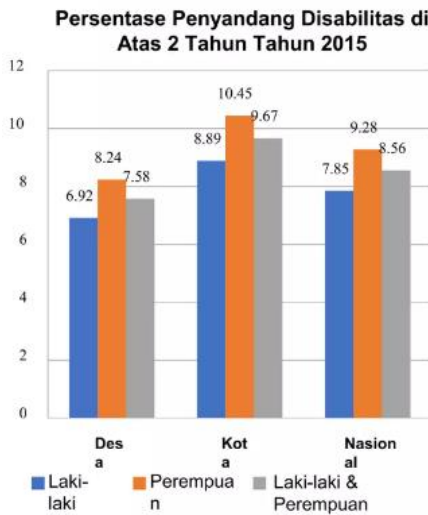
Pelayanan publik adalah hak secara konstitusi dari warga negara, yang juga ditegaskan kembali dengan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Nyatanya fenomena dalam melaksanakan pelayanan publik ibarat gumpalan es yang terus memuncak dan bukan malah mencair. Selama tahun 2019, (Ombudsman RI, 2020) mencatat 7.737 laporan masyarakat yang masuk dari berbagai sektor pelayanan publik di Indonesia.



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI 2020) diakses pada bulan Agustus 2023)

Temuan hasil kinerja dari aparatur pemerintah Daerah ketika dalam melakukan tugas pelayanan masyarakat masih terdapat banyak sekali laporan atau aduan masyarakat berkaitan dengan pelayanan pemerintah Daerah kepada masyarakat mencapai 40 % sehingga kecenderungannya belum maksimal dalam memberikan layanan publik sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kondisi Penyandang Disabilitas Indonesia



Sumber: SUPAS 2015, Undang-undang 8/2016 tentang Penyandang Disabilitas.

8,56% atau sekitar
21,84 juta
penduduk di
Indonesia merupakan
penyandang
disabilitas.

Hampir setengah
dari PwD di
Indonesia adalah
penyandang
disabilitas ganda



Hak dan kebutuhan dasar Penyandang Disabilitas belum sepenuhnya terpenuhi.

Kondisi Umum Penyandang Disabilitas:

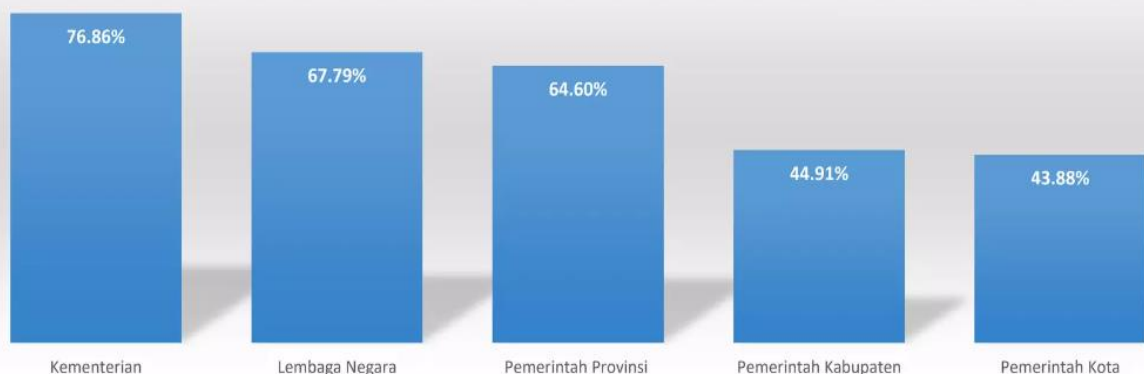
- Tingkat partisipasi yang rendah dalam berbagai sektor (pendidikan, pelatihan, penempatan kerja, dll)
- Tereksklusi dari lingkungan sosial
- Akses terhadap fasilitas dan layanan publik terbatas

3

Sumber: Bappenas dalam Workshop Mendorong Peran Kelompok Rentan dalam Implementasi Pembangunan Inklusif tahun 2018

Bahwa berdasarkan data diatas setidaknya memberikan gambaran yang sangat jelas tentang kondisi penyandang disabilitas di Indonesia yaitu masih sangat minim banyak sekali hak dan kebutuhan dasar penyandang disabilitas belum terpenuhi misal dalam hal ini akses terhadap fasilitas layanan publik yang sangat terbatas.

Ketersediaan Layanan Khusus Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus



Sumber: hasil Survei ORI tahun 2013 sampai 2020

Sejak tahun 2013 sampai tahun 2020 Ombudsman Republik Indonesia merilis Hasil dari survei mengenai tingkat aksesibilitas penyandang disabilitas diberbagai level Pemerintahan. Pada tingkat Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) menunjukkan bahwa salah satu indikator yang paling banyak belum dipenuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Pada tingkat Kementerian sebesar 78,86%, Lembaga Negara 67,79%,, Pemerintah Provinsi 64,60%,, Pemerintah Kabupaten 44,91%, dan Pemerintah Kota 43,88% yang belum memenuhi indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas> rilis tahun 2020 dikases tanggal 10 November 2023).

Hasil survei yang dilakukan oleh Dwiyanto, 2010 bahwa kemampuan birokrasi untuk menerjemahkan pelayanan terkadang masih minim, karena selama ini birokrasi hanya menerjemahkan bahwa layanan yang wajib diberikan kepada masyarakat adalah yang bersifat standar dan umum. Akibatnya mereka tidak akan bisa responsive memenuhi pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus (Dwiyanto, Agus: 2010). Kemudian hasil penelitian lain tahun 2021 jika dilihat dari hasil studi yang disampaikan Yusuf F Martak (peneliti Article 33 Indonesia) dan Hardiyani Puspita Sari (asisten peneliti Article 33 Indonesia), menemukan sejumlah permasalahan disparitas keberadaan akses bagi penyandang disabilitas di antar daerah di Indonesia. (<https://www.kompas.id>. penyandang disabilitas-harus-ditingkatkan diakses tanggal 10 Nov 2023). Kemudian hasil penelitian lain tahun 2021 jika dilihat dari hasil studi yang disampaikan Yusuf F Martak (peneliti Article 33 Indonesia) dan Hardiyani Puspita Sari (asisten peneliti Article 33 Indonesia), menemukan sejumlah permasalahan disparitas keberadaan akses bagi penyandang disabilitas di antar daerah di Indonesia. (<https://www.kompas.id>. penyandang disabilitas-harus-ditingkatkan diakses tanggal 10 Nov 2023).

Berdasarkan data jumlah penduduk disabilitas di Kota Tangerang Selatan di tahun 2022 setidaknya ada 1.343 orang penyandang disabilitas dengan detail perkecamatan 1) Untuk Kec Serpong jumlah disabilitasnya 153 orang, 2) Kecamatan Serpong Utara sebanyak 125, 3) Kecamatan Pondok Aren 272 orang, 4) Kecamatan Ciputat 148, 5) Kecamatan Ciputat Timur Sebanyak 209 orang Penyandang Disabilitas, 6) sedangkan Kecamatan Pamulang sebanyak 257 orang Penyandang disabilitas dan yang terakhir, 7) Kecamatan Setu sejumlah 179 orang penyandang disabilitas.

Beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar, terutama yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus diantaranya penyandangnya disabilitas.

METODE

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sedangkan menurut Bogdan dan Tylor dalam Sujarweni (2014: 19) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistik.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial. Metode penelitian kualitatif merupakan sebuah cara yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara

mendalam terhadap suatu permasalahan. Penelitian kualitatif ialah penelitian riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis serta lebih menonjolkan proses dan makna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil analisis dan penelitian ini merupakan informasi dan data fakta langsung yang terdapat di lapangan.

Indikator Pelayanan Publik

Dalam hal pelayanan di Indonesia mengacu Pada pasal 25 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memuat prinsip-prinsip dalam pelayanan publik yang selalu mengedepankan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan. Pada Pasal 29 Ayat (1) juga menyebutkan dalam memberikan pelayanan khusus dan fasilitas yang khusus dalam hal pelayanan bagi penyandang disabilitas. Dalam hal mempertegas posisi pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk disabilitas, maka dibuatlah Perda Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas, bahwa Penyandang Disabilitas di Kota Tangerang Selatan adalah warga negara yang memiliki hak, kewajiban, peran dan kedudukan yang sama berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Juga disiapkan pedoman dalam hal teknis memberikan pelayanan untuk disabilitas yaitu Standar Operasional Prosedur Pelaporan Penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri (Sakit, Faktur Usia, disabilitas dan ODGJ) Disdukcapil Tangerang Selatan 2023. Dalam hal mengkaji pelayanan peneliti menggunakan teori yang dikembangkan Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2014 :7) indikator pelayanan publik yaitu:

Reliability (kehandalan)

Dalam hal mewujudkan pelayanan Reliability dibutuhkan performa pegawai dalam memberikan layanan yang prima terutama dalam dua hal kecermatan pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan. Semua pelayanan tentu membutuhkan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan suatu pelayanan diharuskan memiliki kriteria rasa tanggungjawab dan profesionalisme kerja yang tinggi termasuk didalamnya adalah menguasai keahlian dalam kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Salah satu penguasaan kerja yang dapat menjadi pedoman dalam pelayanan berupa penguasaan Standar Operasional Prosedural khusus untuk melayani disabilitas di Kota Tangerang Selatan. Diantaranya adalah beberapa hal yang menjadi ketentuan sebagai berikut:

1. Memverifikasi dan menvalidasi data kependudukan yang dilakukan oleh petugas verifikasi, kelengkapan permohonan dengan waktu 15 menit, outputnya hasil verifikasi.
2. Melakukan perekaman dengan mendatangi sesuai domisili untuk layanan penerbitan KTP-el yang dilakukan oleh operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), kelengkapan hasil verifikasi dengan waktu 15 menit, outputnya hasil perekaman.
3. Melakukan input data ke dalam Aplikasi SIAK Terpusat untuk layanan dokumen lainnya yang dilakukan oleh operator SIAK, kelengkapan hasil verifikasi dengan waktu 15 menit, outputnya data terinput ke SIAK terpusat.
4. Melakukan penerbitan dokumen kependudukan sesuai permohonan yang dilakukan oleh operator SIAK, kelengkapan data yang terinput ke SIAK terpusat dengan waktu 15 menit, outputnya dokumen kependudukan.
5. Menyerahkan dokumen kependudukan kepada penanggung jawab pemohon yang dilakukan oleh petugas verifikasi, kelengkapan dokumen kependudukan dengan waktu 5 menit, outputnya tanda terima.
6. Membuat Draft Laporan Pelayanan Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri yang dilakukan oleh Analis Kebijakan (Sub Koor),

kelengkapan tanda terima dengan waktu 30 menit, outputnya draft laporan layanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan yang tidak mampu melaporkan sendiri.

7. Menandatangani Laporan Layanan Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri yang dilakukan oleh Kabid Dafdud, kelengkapan Draft Laporan Pelayanan Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri dengan waktu 5 menit, outputnya Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri.
8. Mengarsipkan Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri yang dilakukan oleh Analisis Kebijakan(Sub Koor), kelengkapan laporan layanan dengan waktu 5 menit, outputnya arsip.

Beberapa point diatas adalah penguasaan teknis yang harus dimiliki oleh pemberi layanan disabilitas dalam merealisasikan pelayanan terbaik. Sedangkan penguasaan umum yang harus dipedomi yang tertuang dalam Perda Kota Tangerang Selatan No 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas.

Ide kreatif layanan disabilitas sangat disambut baik oleh masyarakat karena metode jemput bola sangat mempengaruhi persepsi dalam pemberian layanan, hal ini dikarenakan layanan tersebut datang langsung ke rumah yang bersangkutan untuk melakukan perekaman.

Tangibles (nyata)

Penampilan termasuk paling penting dan sangat berpengaruh dalam berlangsungnya pelayanan karena penampilan salah satu unsur yang mendukung dalam memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai kesan pertama bagi penerima layanan. Pelayanan dengan Penampilan rapi tentu sangat mempengaruhi berlangsungnya pelayanan agar memberi kesan nyaman dan baik. Sehingga masyarakat disabilitas merasakan kenyamanan pada saat memberikan/menerima pelayanan.

Bahwa terlaksananya indikator tangibel ini berwujud dalam pelayanan kependudukan dimana pegawai Disdukcapil Tangerang Selatan sudah menjalankan ketentuan yang berlaku seperti penampilan pegawai yang rapi dan di sesuaikan dengan lokasi bekerjanya serta peralatan dan perlengkapan yang digunakan sesuai dengan aturan yang berlaku seperti Komputer/ Laptop, Internet, ATK, Printer Scan Photocopy, Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), Finger Print, Card Reader, Rekam Iris, Sign (TTD), Kamera, Tripod Kamera dan Port USB.

Dapat disimpulkan bahwa Kota Tangerang Selatan berkomitmen untuk terus memastikan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan mulai dari pelayanan publik yang mudah, cepat, hingga ramah bagi disabilitas dan masyarakat umumnya menerima layanan manfaat yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Responsiveness (ketanggapan).

Indicator Responsiveness ini sangat penting bagi respon pegawai dan pelayanan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas. pegawai memiliki responsiveness baik sehingga mampu menjalin hubungan yang baik antara Dinas Kependudukan dengan keluarga disabilitas. Sebaliknya, mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan

Pegawai Disdukcapil melakukan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Pelayanan mempunyai kemampuan dan keahlian dalam menguasai alat bantu agar proses pelayanan lebih cepat, sehingga tidak mengandalkan orang lain dalam menjalani tugasnya terutama dalam melayani masyarakat disabilitas. Karena pelayanan yang benar dan cepat dapat mempengaruhi efektivitas layanan yang prima. Kemauan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan cepat dan tepat, adalah ikap pegawai yang diharapkan dalam memberikan suatu pelayanan yang dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka yang telah tertuang di SOP. Sikap tanggap ini tentu berkaitan dengan cara berfikir pegawai yang

ditunjukkan pada masyarakat sehingga kualitas pelayanan yang paling dinamis dalam merespon pelayanan dengan cepat dan dipastikan layanan yang dibutuhkan selesai dengan baik.

Assurance (jaminan)

Pelayanan bagi masyarakat disabilitas dapat memastikan bahwa pelayanan mereka tidak hanya memenuhi standar tetapi juga memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa layanan tersebut dapat diandalkan dan profesional. Karena kepercayaan dan kepuasan layanan disabilitas serta citra positif bergantung dari layanan yang digunakan. Salah satunya adalah apabila pemberi layanan mampu memberikan kepastian waktu penyelesaian urusan layanan publik kepada masyarakat: “untuk kepastian waktu, selama saya mengurus keperluan administrasi disini selesai sesuai dengan yang diinformasikan saat pengurusan, jadi tepat waktu”.

Bahwa pegawai disabilitas telah melakukan pelayanan sesuai dengan yang sudah ditentukan, yaitu dalam 10 hari kerja dari permohonan dari pihak keluarga sampai pelaksanaan jemput bola (pemberian layanan ke rumah), lalu setelah penjemputan bola selesai dilanjutkan untuk proses pendataan sampai selesai pencetakan 1 bulan/ 2 minggu. Waktu pelayanannya selesai dalam tepat waktu. Karena waktu pelayanan selesai dalam waktu yang cepat dapat meyakinkan masyarakat untuk percaya dan senang melakukan pelayanan di Disdukcapil, sehingga merasa dilayani dengan baik jika kembali melakukan layanan.

Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah menerbitkan peraturan dalam SOP bahwa layanan kependudukan dalam hal apapun tidak dipungut biaya (gratis) dan pegawai dilapangan juga tidak ada pungutan untuk layanan sampai selesai, bahkan pegawai memberi pelayanan kepada masyarakat disabilitas semaksimal mungkin dan sebaik mungkin sesuai SOP yang telah ditentukan dengan layanan tidak ada pungutan sama sekali, dan jaminan pelayanan tetap berjalan dengan cepat dan tepat dengan gratis.

Empathy (empati)

Memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan administrasi dengan berbasis kepedulian tentu akan jauh lebih efektif dan diterima oleh masyarakat, karena kepedulian dan perhatian khusus kepada pelanggan memberikan dampak rasa aman dan mengerti pada kebutuhan pelanggan. Empati upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan menempatkan pegawai pada situasi sebagai pengguna layanan itu sendiri. Pelayanan yang mendahulukan masyarakat dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan yang bersifat harus, sehingga itu yang diharapkan oleh masyarakat ternyata seperti itu pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Bentuk empati pegawai Disdukcapil dengan memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan Administrasi kependudukan contohnya pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP) artinya masyarakat disabilitas tidak perlu ke Kecamatan jika ada kesulitan untuk datang ke kecamatan, Disdukcapil akan melakukan metode jemput bola, dan akan diproses oleh Disdukcapil sampai KTP tersebut diberikan secara langsung, dan jika data belum ada, kita bantu sampai terdata, apabila sudah semua cek biometriknya lalu jadi kartu keluarga langsung perekaman juga jadi ada 2 kali proses di waktu bersamaan, pada intinya Disdukcapil akan memberikan kemudahan asal benar dan tidak melanggar SOP yang telah ditentukan.

Pelayanan publik bagi masyarakat disabilitas tentu mempunyai hak yang sama dengan masyarakat umum dalam pelayanan, mengingat pelayanan kependudukan yang dimana tahap pelayanan pertama yang wajib sebagai warga negara Indonesia. Maka dari itu masyarakat disabilitas sangat perlu mendapatkan pelayanan yang utama dengan kesan baik dan bagus.

Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan

Penyelenggara pelayanan publik adalah instrumen penting terciptanya pemerintahan yang baik, karena seyogyanya peran pemerintah terhadap masyarakat adalah berkaitan erat dengan apa yang dibutuhkan masyarakat yaitu layanan yang efektif, cepat dan langsung. Pelayanan yang dibutuhkan bagi masyarakat rentan dalam hal ini adalah penyandang disabilitas adalah yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melayani.

Dalam hal pelayanan memang yang paling rentan tidak dilaksanakan adalah untuk disabilitas, karena masih abainya pemerintah terhadap pemenuhan kebutuhan Pelayanan, mulai dari fasilitas pelayanan khusus disabilitas, sarana khusus dan pemenuhan lain terhadap kebutuhan disabilitas dalam wilayah publik.

Berdasarkan hasil penelitian Arief Rachmat Fauzi, Syahrifan Patadjenu tentang “Peningkatan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang inklusif melalui optimalisasi fasilitas penyandang Disabilitas di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Tangerang Selatan dalam jurnal jisipol (jurnal ilmu sosial dan ilmu politik raja haji) stisipol raja haji tanjung pinang vol. 4 No. 1 Agustus 2022 (867-892) dengan temuan di lapangan diantaranya masih belum tersedia sarana dan prasarana pendukung seperti tangga, pegangan untuk pengguna kursi roda, toilet khusus, jalur pemandu (guiding block) yang disalahgunakan, dan belum tersedia rambu penanda tempat parkir khusus penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan disabilitas belum memberikan perhatian yang lebih, masih terdapat kesenjangan disana sini yang mengakibatkan pelayanan yang kurang baik bagi penyandang disabilitas. Namun berdasarkan temuan penulis terdapat perbedaan temuan yang berbeda. Yang menunjukkan pola yang berbeda dengan dengan kesan bahwa pelaksanaan pelayanan untuk disabilitas dalam hal kependudukan untuk penyandang disabilitas Kota Tangerang Selatan telah dilakukan dengan prinsip totalitas dan professional. Ditandai dengan adanya Perda Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas dan Standar Operasional Prosedur Pelaporan Penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri (Sakit, Faktur Usia, disabilitas dan ODGJ) Disdukcapil Tangerang Selatan 2023.

Dengan alat uji menggunakan teori Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela yaitu Reliability (kehandalan), Tangibles (nyata), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Dapat di telaah bahwa Penyelenggara pelayanan disabilitas telah berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk menjalankan aturan pemerintah Kota Tangerang Selatan dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, sebagai upaya memberikan layanan yang terbaik untuk penyandang disabilitas. Temuan penulis di lapangan menunjukkan kesan baik bagi penyelenggara melakukan pelayanan dengan benar dan sesuai SOP yang telah ditentukan oleh Disdukcapil Tangerang Selatan.

Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Tangerang Selatan telah mengimplementasikan dengan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) dimana pegawai disdukcapil berupaya dengan maksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas yang pelayanannya tentu tidak seperti masyarakat pada umumnya seperti perekaman kependudukan dengan program penjemputan bola, program jemput bola (datang ke rumah disabilitas) merupakan program yang dianggap progresif dalam menentaskan persoalan pelayanan dalam disabilitas yang cenderung secara umum abai dalam pelayanannya.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menerapkan perlakuan sama dalam pelayanan publik merujuk pada prinsip bahwa semua individu harus diberikan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil berdasarkan karakteristik pribadi tertentu seperti jenis kelamin, usia, ras, agama, kebangsaan, orientasi seksual atau status sosial dan ekonomi. Hal-hal tersebut merupakan prinsip dasar dalam pelayanan publik yang mendukung prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan dan hak asasi manusia. Dalam konteks pelayanan publik, sangat penting untuk menilai apakah prinsip persamaan perlakuan dipatuhi dan diterapkan secara efektif oleh penyedia layanan terutama pelayanan dalam pemerintah

KESIMPULAN

Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Kota Tangerang Selatan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu, Reliability, Tangibel, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Reliability (kehandalan)

Dalam hal mewujudkan pelayanan diatas maka dibutuhkan performa pegawai dalam memberikan layanan terutama dalam dua hal kecermatan pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan. Semua pelayanan tentu membutuhkan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan suatu pelayanan pegawai/staff memiliki kriteria yang dapat dipercayai dalam hal profesionalisme kerja yang tinggi, penguasaan, keahlian dalam kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

Salah satu menjadi pegangan pelayanan adalah dengan menguasai ketentuan berupa Standar Operasional Prosedural khusus untuk melayani disabilitas di Kota Tangerang Selatan. Hal ini sebagai acuan teknis dalam merealisasikan pelayanan terbaik. Sebagaimana juga yang tertuang dalam Perda Kota Tangsel no 18 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas. Pelayanan dengan metode jemput bola yang terdiri dari 3 orang dalam satu. Hal ini masih dianggap relevan dan efektif dalam memberikan pelayanan untuk disabilitas.

Tangibles (nyata)

Indikator tangibel ini berwujud dalam pelayanan kependudukan dimana pegawai Disdukcapil Tangerang Selatan sudah menjalankan ketentuan yang berlaku seperti penampilan pegawai yang rapi dan disesuaikan dengan lokasi bekerjanya, pegawai memberikan layanan yang ramah sehingga Kota Tangerang Selatan meraih Penghargaan dimana Tangerang Selatan berkomitmen untuk terus memastikan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan mulai dari pelayanan publik yang mudah, cepat, hingga ramah bagi disabilitas dan masyarakat umumnya benar sampai saat ini sudah mempertahankan penghargaan yang telah diraih.

Responsiveness (ketanggapan)

Indikator Responsiveness ini sangat penting bagi respon pegawai dan pelayanan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas. Sehingga dapat dipastikan sudah tanggap dan tepat waktu, pegawai Disdukcapil juga sudah mempunyai kemampuan dan keahlian yang bagus dalam melayani kependudukan dikarenakan pegawainya dibentuk tim untuk program jemput bola khususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas, komunitas yayasan maupun dari Dinsos. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas mereka ahli dalam merespon dan ketanggapannya, sehingga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kependudukan yang cepat dan tepat dapat terealisasikan dengan tepat.

Assurance (jaminan)

Dapat dilihat dari pernyataan tersebut bahwa indikator Assurance telah terwujud dengan pelayanannya sudah gratis dan pegawai tidak ada pungutan untuk layanan sampai selesai, bahkan pegawai memberi pelayanan kepada masyarakat disabilitas semaksimal mungkin dan sebaik mungkin sesuai SOP yang telah ditentukan dengan layanan tidak ada pungutan sama sekali, dan jaminan pelayanan tetap berjalan dengan cepat dan tepat dengan gratis.

Empathy (empati)

Bentuk empati pegawai Disdukcapil dengan memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan Adminduk contohnya KTP artinya masyarakat disabilitas tidak perlu ke Kecamatan jika ada kesulitan datang ke kecamatan, Disdukcapil akan melakukan jemput bola, terus Disdukcapil juga yang memberikan KTP nya langsung, ada juga yang belum ada datanya kita bantu samapi terdata, apabila sudah semua cek biometriknya lalu jadi kartu keluarga langsung perekaman juga jadi ada 2 kali proses di waktu bersamaan, pada intinya Disdukcapil akan memberikan kemudahan asal benar dan tidak melanggar SOP yang telah ditentukan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka saran yang diajukan untuk melakukan inovasi perekaman E KTP Khusus Disabilitas menyesuaikan teknologi yang ada Disdukcapil diharapkan menyediakan peralatan perekaman canggih dalam bentuk online, agar memudahkan masyarakat disabilitas ketika melakukan pelayanan perekaman KTP, kedua adalah Peningkatan pelayanan disabilitas dalam hal peningkatan system perekaman seperti perekaman online bagi penyandang disabilitas dengan menyesuaikan teknologi untuk perekaman agar tidak perlu lagi membawa peralatan berat perekaman ke rumah disabilitas

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agostiono, (2010), Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn, Jakarta: Rajawali Press
- Agung, Kurniawan, (2005), Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta, Penerbit Pembaharuan.
- Arikunto, Suharsimi, (2012), Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Atik, dan Ratminto, (2005), Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ferry Anggoro Suryokusumo, (2008), Pelayanan Publik dan Pengelolaan infrastruktur Kota, Yogyakarta, UGM.
- Hamalik, Oemar, (2008), Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem, Jakarta: Bumi Aksara.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung : Nuansa
- Moleong, j. Lexy, (2012), Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Mukhtar, (2013), Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif, Jakarta: REFRENSI
- Mulyatiningsih E, (2011), Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan, Yogyakarta: Alfabeta.
- Rahmayanti, Nina, (2013)Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riau Putranto Dwi, (2019), Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung, Sidoarjo: Zifatama Jawara
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa
- Setiawan Guntur, (2004), Impelemtasi dalam Birokrasi Pembangunan, Jakarta: Balai Pustaka
- Sugiono, (2014), Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D, Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung
- Sujarweni, V, Wiratma,2014, Metodologi Penelitian Lengkap, Praktik, dan Mudah Dipahami, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Surjadi, (2009),Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono Fandy, (2001), Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, Andi Ofset.Yogyakarta
- Usman Nurdin, (2002), Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, Jakarta: Grasindo
- Wahab Abdul, Solichin, (1997), Evaluasi kebijakan Publik, IKIP Malang: FIAUNIBRAW
- Undang-Undang
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Perda Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas

Jurnal

- Chodzirin Muhammad, (2013), Aksesibilitas Pendidikan Tinggi Bagi Penyandang Disabilitas, dalam laporan penelitian individual IAIN Walisongo 2013,

- Fauzi Rachmat Arief, Patadjenu Syahrifan, Utami Ratih , Slamet Rachmadi Dodit, (2022), “Peningkatan layanan kependudukan dan catatan sipil yang inklusif melalui optimalisasi fasilitas penyandang disabilitas di dinas kependudukan dan catatan sipil kota tangerang selatan” *Jisipol (jurnal ilmu sosial dan ilmu politik raja haji) stisipol Raja haji tanjungpinang* vol. 4 no. 1 agustus 2022 (867-892)
- Praselia Bagus Irkham, Subekti Rahayu, (2021), “Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo” *MAJALAH ILMIAH FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA* Volume 23 Issue 2, September 2021
- Refani Kholis Nur, (2013), *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*, Yogyakarta:Imperium
- Rizqia Nurhaliza Alda , Purnaweni Hartuti,(2021), “Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Kota Tangerang Selatan” Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Salsabila Syifa , Apsari Cipta Nurliana, (2021),“Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas” *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)*, Vol. 2 No.2, Hal: 180 – 192, Agustus 2021
- Sudarni Sri Bau, Malik Ihyani, Haerana, (2021), “inovasi pelayanan “laraku nyata” bagi penyandang Disabilitas di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bulukumba” *Volume 3 Nomor 2*, November, page: 142-149
- Internet
- <https://www.kompas.id/baca/dikbud/2021/10/01/akses-penyandang-disabilitas-harus-ditingkatkan> diakses tanggal 10 Nov 2023
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas> rilis tahun 2020 dikases tanggal 10 November 2023
- <https://nasional.tempo.co/read/1771094/pemkot-tangsel-raih-penghargaan-peduli-pelayanan-publik>, diakses tanggal 10 November 2023
- BPS Dukung Hak Penyandang Disabilitas, artikel diakses 10 November 2023 dari <https://www.go.id/news/2023/06/10/91/bps-dukung-hak-penyandang-disabilitas-.html>

