

**EVALUASI PROGRAM PEREKAMAN DATA
PENDUDUK DISABILITAS DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

**NUR FADILA
NIM. 07011381924165**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
EVALUASI PROGRAM PEREKAMAN DATA
PENDUDUK DISABILITAS DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPILKOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

NUR FADILA

NIM. 07011381924165

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2023

Pembimbing

Dr. M. Nur Budiyanto,
S.Sos., MPA



Mengethui,

Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM PEREKAMAN DATA
PENDUDUK DISABILITAS DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPILKOTA PALEMBANG

Skripsi

Oleh :

Nur Fadila

07011381924165

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 13 Juni 2023

Pembimbing :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA
NIP. 196911101994011001

Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 197808182009121003

Tanda Tangan



2. Anang Dwi Santoso, S.PA., M.PA
NIP. 199310072019031012



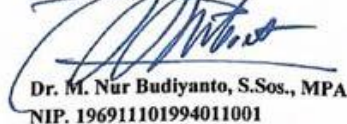
Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfritri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fadila

NIM : 07011381924165

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "**Evaluasi Program Perekaman Data Penduduk Disabilitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak mana pun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 10 Juli 2023



Nur Fadila

NIM 07011381924165

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi dari program Tuntaskan Do'anya yang merupakan inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang . Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil kemudian menyimpulkannya. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dan masyarakat disabilitas. Adapun dalam penelitian ini menggunakan teori evaluasi CIPP dengan indikator evaluasi konteks, evaluasi input, evaluasi proses, dan yang terakhir evaluasi produk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Tuntaskan Do'anya ini telah memberikan akses pelayanan kependudukan yang inklusif, meningkatkan partisipasi masyarakat disabilitas dan memberdayakan mereka dalam memperoleh hak-hak kependudukan mereka. Dapat dilihat dari hasil penelitian membuktikan bahwa program Tuntaskan do'a nya sudah menjadi program inovasi pelayanan yang efektif.

Kata Kunci : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Perekaman Data , Disabilitas , Evaluasi Program , Tuntaskan do'anya

ABSTRACT

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Palembang City. The purpose of this study was to find out the evaluation of the Complete Your Prayers program which is a service innovation at the Population and Civil Registration Office of the City of Palembang. The type of research in this thesis is qualitative with a descriptive approach, namely by describing the results of the research and analyzing it so that the results are obtained and then concluding them. Informants in this study were the Head of the Population and Civil Registration Office of Palembang City and the people with disabilities. As for this study, it uses the CIPP evaluation theory with indicators of context evaluation, input evaluation, process evaluation, and finally product evaluation. The results of the research show that the Complete Do'anya program has provided access to inclusive population services, increased the participation of people with disabilities and empowered them to obtain their population rights. It can be seen from the results of the research that it proves that the Complete the Prayer program has become an effective service innovation program.

Keywords : *Department of Population and Civil Registration of Palembang City, Data Recording, Disability, Program Evaluation , Tuntaskan do'anya*

KATA PENGANTAR

1. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Evaluasi Program Perekaman Data Penduduk Disabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S-1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:
 2. Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan iman dan ihsan, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
 3. Kedua orang tua penulis, Mama Nurmala Dewi yang selalu mendoakan saya disetiap langkah saya. Saya ucapkan terima kasih yang tidak terhingga untuk Mama tercinta yang mengiringi saya dengan sabar, selalu memberikan nasihat terbaik dan mendoakan saya dengan sungguh – sungguh demi kesuksesan saya. Kepada Almarhum Papa yang belum sempat saya berikan kebahagiaan dan rasa bangga. Skripsi ini sebagai tanda bahwa perjuangan orang tua saya untuk memberikan pendidikan tinggi untuk anaknya tidak sia – sia.
 4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU., ASEAN. Eng. Rektor Universitas Sriwijaya.
 5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
 6. Bapak Dr. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D, Wakil Dekan I, Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd, Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si, Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
 7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang juga merupakan Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing serta memberikan masukan, arahan, dan saran selama proses pengerjaan proposal

skripsi;

8. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.SI. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Ibu Dr. Hj. Lili Erina, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik
10. Seluruh pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sudah membantu seluruh proses administrasi maupun akademik;
11. Sahabat seperjuangan dalam perkuliahan yaitu Della, Manda, Sabel , Selpi , Suci , Nisa , Oca , Eza , terima kasih atas dukungannya selama kegiatan perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini .
12. Kepada sahabat Caca, Depi , Kiki , Sabil , Ika , Kalisa , Putri , terima kasih penulis ucapkan karena selalu memotivasi dan menyemangati saya untuk selalu maju sekalipun ketika saya sedang jatuh. Terima kasih selalu jadi pendengar dan pendukung terbaik.

Terima kasih penulis juga haturkan untuk semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Palembang, Mei 2023

Nur Fadila

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teori	10
2.1.1. Pelayanan Publik	10
2.1.2 Evaluasi dengan Model CIPP	15
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III <u>M</u> ETODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Definisi Konsep	37
3.3 Fokus Penelitian	37

3.4 Jenis dan Sumber Data	39
3.5 Informan Penelitian	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	43
4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	43
4.1.2 Struktur Organisasi	45
4.1.3 Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	46
4.2 Deskripsi Responden/Informan Penelitian	60
4.3 Hasil Penelitian	62
4.3.1 Evaluasi Konteks	62
4.3.2 Evaluasi Input	63
4.3.3 Evaluasi Proses	65
4.3.4 Evaluasi Produk	66
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Evaluasi Konteks	66
4.4.2 Evaluasi Input	70
4.4.3 Evaluasi Proses	72
4.4.4 Evaluasi Produk	78
4.4.5 Evaluasi Program Tuntaskan Do'anya	80
BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tujuan Evaluasi CIPP	20
Tabel 2 Metode Evaluasi CIPP	21
Tabel 3 Penelitian Terdahulu Terkait Pelayanan Publik Penduduk Disabilitas.....	22
Tabel 4 Fokus Penelitian.....	38
Tabel 5 Hasil Temuan Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	35
Gambar 2 Komponen – Komponen Analisis Data Model Interaktif	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Skripsi.....	92
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	93
Lampiran 3 Dokumentasi	96
Lampiran 4 Surat Permintaan Izin Penelitian	97
Lampiran 5 Surat Persetujuan Izin Penelitian	98
Lampiran 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011	99
Lampiran 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016.....	100
Lampiran 8 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019.....	101
Lampiran 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006.....	102
Lampiran 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah di Indonesia selalu menginginkan dan mengupayakan yang terbaik untuk rakyatnya. Berdasarkan kekuasaan konstitusi pemerintah berhak untuk mengatur dan mengawasi masyarakat. Selain itu pemerintah juga wajib untuk melaksanakan fungsinya agar menjadi pelayan dan pengatur warganya sehingga dapat melindungi warganya sendiri. Agar dapat mewujudkan fungsi tersebut pemerintah melakukan pelayanan, pengaturan, dan pembangunan dari berbagai bidang.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Badan Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik, 2009). Masyarakat selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meski pun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, dan mahal (Mahsyar, 2011). Selanjutnya, A. Subarsono mengatakan:

“Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara” (Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2005, hal. 141)

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang meningkat kebutuhannya setiap tahunnya.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dan cepat dari instansi-instansi yang terkait, namun tuntutan tersebut sering kali tidak di dengar oleh aparatur karena pada kenyataannya dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini sering kita temukan kepengurusan yang di persulit, lambat, mahal dan juga melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang ‘melayani’ bukan yang dilayani.

Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan ‘pelayan’ dan yang ‘dilayani’ ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat (Sinambela, 2006, hal. 4).

Disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai keterbatasan fisik, mental, intelektual maupun sensorik sehingga menyebabkan dirinya kesulitan untuk berinteraksi dengan lingkungan sosial. Dengan keadaan yang serba terbatas penyandang disabilitas tidak mampu menjamin dirinya dari berbagai perspektif

buruk lingkungan sosial masyarakat termasuk dalam hal pengurusan administrasi kependudukan.

Setiap penyandang disabilitas harus bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang kejam, tidak manusiawi, merendahkan martabat manusia, bebas dari eksploitasi, kekerasan dan perlakuan semena-mena, serta memiliki hak untuk mendapatkan penghormatan atas integritas mental dan fisiknya berdasarkan kesamaan dengan orang lain. Termasuk didalamnya hak untuk mendapatkan perlindungan dan pelayanan sosial dalam rangka kemandirian, serta dalam keadaan darurat. (Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011)

Setiap penyandang disabilitas berhak untuk menerima pelayanan publik yang sudah disediakan oleh pemerintah hal itu sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas) Undang-Undang ini menjadi landasan hukum utama yang mengatur hak-hak, perlindungan, dan partisipasi penyandang disabilitas di Indonesia. Undang-Undang ini menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berpolitik, mendapatkan pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan aksesibilitas. Undang-Undang ini juga menetapkan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan dan dukungan kepada penyandang disabilitas.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas: Undang-Undang ini mengesahkan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas PBB (CRPD) dan

mewajibkan negara Indonesia untuk melaksanakan dan mematuhi prinsip-prinsip dan ketentuan dalam konvensi tersebut. Dalam hal ini, CRPD menjadi bagian dari hukum nasional dan memberikan arahan dan kerangka kerja dalam melindungi hak-hak penyandang disabilitas di Indonesia.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pemberian Kompensasi dan Fasilitas kepada Penyandang Cacat: Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai pemberian kompensasi dan fasilitas kepada penyandang cacat, termasuk aksesibilitas fisik, transportasi, pelayanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan rehabilitasi sosial. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penyandang cacat dan memastikan adanya akses yang setara bagi mereka dalam berpartisipasi dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2016 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas: Peraturan ini mengatur standar pelayanan kesejahteraan sosial yang harus diberikan kepada penyandang disabilitas. Hal ini termasuk pelayanan rehabilitasi, pemberian alat bantu, pemberian bantuan sosial, dan penyediaan aksesibilitas fasilitas publik. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan sosial penyandang disabilitas.

Setiap Penyandang disabilitas berhak atas penyediaan aksesibilitas dalam pemanfaatan dan penggunaan sarana dan prasarana umum serta lingkungan dan sarana angkutan umum. Penyediaan aksesibilitas dapat berbentuk:

- a. Fisik; dan
- b. Non fisik

(Perda Provinsi Sumatera Selatan nomor 6 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Pasal 19 ayat 1 dan 2).

Sebagai contoh, disabilitas kategori fisik dan intelektual yang kesulitan untuk sekedar datang langsung ke kantor pemerintahan kota atau kabupaten. Peristiwa tersebut menyebabkan para penyandang disabilitas merasa tidak perlu mengurus data dirinya untuk memiliki dokumen kependudukan salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik yang kemudian disingkat menjadi KTP-el. Seperti yang diketahui bahwa KTP-el adalah dokumen kependudukan yang wajib dimiliki setiap Warga Negara Indonesia yang sudah berumur 17 tahun.

Peraturan perundang-undangan sudah mulai terbuka terhadap penyandang disabilitas, namun pada implementasi di lapangan, mereka sering kali kesulitan dan lemah dalam mengakses pelayanan publik. Perspektif eksklusif harus mulai dihapus dan dihilangkan dalam pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Lebih lanjut, Qurrota A'yun (2020) mengatakan:

Penyandang disabilitas yang merupakan kelompok rentan sering kali terhambat dalam mengakses pelayanan publik, yang ditandai dengan tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai misalnya. Penyelenggara pelayanan publik yang non diskriminatif ini harus mampu menerjemahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat mewujudkan rasa adil, setara dan non diskriminasi melalui pelayanan inklusi (Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas, 2020, hal. 54).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang gencar melaksanakan inovasi dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat,

yang salah satunya pelayanan terhadap masyarakat rentan administrasi kependudukan khususnya bagi penyandang disabilitas di Kota Palembang. Inovasi yang dilakukan tersebut bertujuan agar pelayanan terhadap masyarakat di Kota Palembang khususnya bagi penyandang disabilitas menjadi lebih efektif dan efisien.

Tuntaskan Do'anya (Temukan Disabilitas, Rekam dan Berikan Dokumen Kependudukannya) merupakan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang terhadap penduduk disabilitas . Tuntaskan Do'anya dilakukan secara *door to door* ke rumah-rumah penduduk yang berkebutuhan khusus. Pelayanan ini dilakukan bekerja sama dengan Dinas Sosial Kota Palembang (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang , 2022).

Evaluasi adalah serangkaian kegiatan untuk mengumpulkan informasi. Sehingga informasi tersebut dapat bermanfaat untuk menilai dan membandingkan ketercapaian dan kesesuaian kerja sesuatu yang dimana hasil dari menilai dan membandingkan tersebut dapat dijadikan alternatif dalam pengambilan keputusan kebijakan.

Evaluasi program adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sistematis dalam upaya untuk mengetahui keberhasilan dan keterlaksanaan suatu program yang biasanya dilakukan untuk kepentingan pengambilan keputusan dalam rangka menentukan kebijakan selanjutnya. Untuk menilai sejauh mana kebijakan sudah dikembangkan maka evaluasi perlu dilaksanakan.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan evaluasi formatif dari CIPP terhadap program Tuntaskan Do'anya. Evaluasi formatif bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, tantangan, dan potensi perbaikan program yang sedang berjalan. Dalam evaluasi ini, akan dilakukan analisis terhadap berbagai

aspek program, termasuk pelaksanaan program, pengelolaan sumber daya, partisipasi masyarakat, dan hasil yang telah dicapai. Evaluasi akan melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat disabilitas, serta mitra atau lembaga terkait lainnya.

Pertanyaan-pertanyaan evaluasi akan difokuskan pada pemahaman terhadap program, persepsi dan pengalaman masyarakat disabilitas terkait pelayanan yang diberikan, serta hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam mengakses pelayanan kependudukan. Selain itu, evaluasi akan memeriksa kesesuaian antara sumber daya yang tersedia dengan kebutuhan program, kualitas pelayanan yang diberikan, serta upaya partisipasi masyarakat disabilitas dalam perencanaan dan pengambilan keputusan terkait program.

Hasil evaluasi formatif ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas dan efektivitas program Tuntaskan Do'anya serta tantangan yang dihadapi. Rekomendasi perbaikan dan pengembangan program akan dihasilkan untuk meningkatkan pelayanan kependudukan yang inklusif bagi masyarakat disabilitas. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dan perbaikan program yang lebih baik di masa depan.

Penulis merasa bahwa permasalahan dalam penelitian ini menarik dan penting untuk ditengahkan, mengingat penyandang disabilitas harus mampu mengakses layanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah melakukan inovasi pelayanan publik. Selain itu, sejauh penelusuran literatur, penulis belum ada menemukan kajian mengenai evaluasi perekaman data terhadap penduduk disabilitas oleh instansi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, secara khusus di wilayah provinsi Sumatera Selatan. Oleh sebab itu, penulis melihat

adanya celah secara teoritis dan merasa penelitian ini menarik untuk dilakukan.

Kedudukan permasalahan dalam penelitian ini ada pada evaluasi dari inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memilih judul ‘Evaluasi Program Perekaman Data Penduduk Disabilitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang’

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi program perekaman data penduduk disabilitas yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi program perekaman penduduk disabilitas serta yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diberi harapan untuk memberikan manfaat dalam tataran akademis dan praktis. Dalam tataran akademis, penelitian ini diharapkan untuk memberikan sumbangan secara teoritis mengenai pelayanan publik oleh sebuah instansi negara yang memberikan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini diharapkan memberi sebuah perhatian besar terhadap pelayanan publik terhadap penduduk atau masyarakat disabilitas yang kemudian akan menjadi acuan bagi instansi pemerintahan lainnya untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat

disabilitas.

Dalam tataran praktis, penelitian ini diharapkan untuk memberikan suguhan informasi terkait pelayanan publik, secara spesifik terhadap masyarakat disabilitas. Sehingga, di kemudian hari, penelitian ini dapat menjadi wawasan berbentuk informasi masyarakat dalam memahami pelayanan publik oleh instansi pemerintahan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat atau tambahan pemikiran terhadap pihak pemerintah Kota Palembang dan menjadi bahan informasi bagi masyarakat agar dapat mengetahui beberapa hambatan yang dialami penduduk disabilitas dalam melakukan perekaman data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, D. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.
- A'yun, Q. (2020). *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Bungin, M. B. (2008). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Creswell, J. W. (2015). *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*. Los Angeles: Sage Publishing.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang . (2022, Juni 8). *Tuntaskan Do'anya*. Diambil kembali dari Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang : <https://disdukcapil.palembang.go.id/2022/06/08/tuntaskan-doanya/>
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fanar, A. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Fauzi, A. R., Patadjenu, S., Utami, R., & Slamet, D. R. (2022). Peningkatan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang Inklusif Melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(1), 867-892. doi:10.56552/jisipol.v4i1.83
- Fitzsimmons, W. H., & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management: Operations Strategy and Information Technology*. Singapore: McGrawhil Book Co.
- Fonna, R. M. (2020). Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-El Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Administrasi*, 7(6), 13-26.
- Hubberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Hubberman, M. B. (1992). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81-90. doi:10.26618/ojip.v1i2.22
- Masita, B. (2020). Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Skripsi*.
- Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18. doi:10.31258/jkp.v9i1.6008
- Moenir, H. A. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. (2017). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1(2), 133-138. doi:10.32585/jkp.v1i2.24
- Mundiri. (2000). *Logika*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Oktovianus, R. (2020). Pelayanan Publik Terhadap Kaum Difabel di Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(5), 1-15.
- Palenewen, J. D. (2019). Manajemen Pelayanan Publik: Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 1(1), 28-38.
- Pasciana, R. (2020). Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kabupaten Garut). *Sawala*, 8(2), 75-83.
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225-232. doi:10.24198/focus.v4i2.33529
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10, 1-10.
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 1(1), 1-10. doi:10.21831/jnp.v1i1.3194
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subekti, R., & Prasetya, I. B. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Cakrawala Hukum*, 23(2), 34-45. doi:10.51921/chk.v23i2.171
- Sumaryadi, I. N. (2010). *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Thorari, S. (2019). Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 34(2), 27-37.
- Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Wicaksono, A. S., Sumartono, & Muluk, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan bagi Penyandang Tuna Netra Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 7-15.
- Zakiah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Administratio*, 7(1), 17-27. doi:10.23960/administratio.v1i1.102