

**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI DALAM
LAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI DISABILITAS DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

ZAKIA

NIM. 07011281924081

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FEBRUARI 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI DALAM
LAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI DISABILITAS DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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

Oleh:

ZAKIA

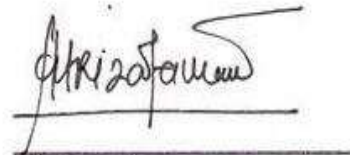
NIM. 07011281924081

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 10 Februari 2024

Pembimbing,

Dr. Katriza Imania, M.Si

NIP. 196810221997022001



Mengetahui,

Ketua Jurusan



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

NIP. 196911101994011001

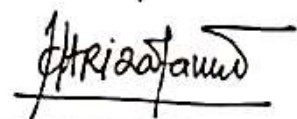
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI
ANALISIS PENERAPAN STRATEGI DALAM LAYANAN
KEPENDUDUKAN BAGI DISABILITAS DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PALEMBANG

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 14 Februari 2024
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

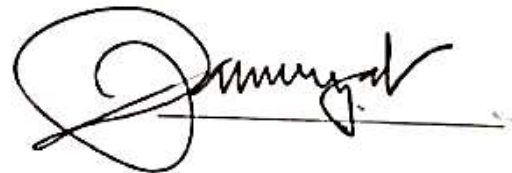
Dr. Katriza Imania, M.Si
Ketua




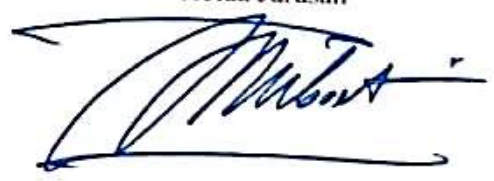
Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA.
Anggota



Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
Anggota



Mengetahui,

 <p style="text-align: center;">Dekan FISIP UNRSI, Prof. Dr. Alfitri, M. Si NIP. 196601221990031004</p>	<p style="text-align: center;">Ketua Jurusan</p>  <p style="text-align: center;">Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
--	---

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zakia

NIM : 07011281924081

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Penerapan Strategi Dalam Layanan Kependudukan Bagi Disabilitas Di 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, terdapat pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan pada saya.

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

Yang membuat pernyataan,
Inderalaya, 10 Januari 2024

A handwritten signature in black ink is written over a portion of a 10,000 Indonesian Rupiah banknote. The banknote is yellow and red, with the number '10000' clearly visible. The signature is stylized and covers the central part of the note.

Zakia
NIM: 0701128192081

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Hanya karena seorang tidak menggunakan matanya, itu tidak berarti dia tidak memiliki penglihatan."

(Stevie Wonder)

Atas rahmat dan ridha Allah SWT, Saya persembahkan skripsi ini kepada:

Orangtua Tercinta, Papa dan Mama

Saudara/i terkasih

Para sahabat

Seluruh dosen dan akademika FISIP UNSRI

Almamater Universitas Sriwijaya

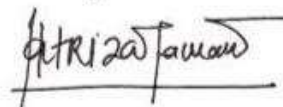
ABSTRAK

Aksesibilitas pelayanan publik memungkinkan penyandang disabilitas melakukan aktivitas tanpa hambatan untuk mendapatkan haknya. Beberapa strategi yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam layanan kependudukan untuk penyandang disabilitas adalah: strategi atau program jemput bola, penggunaan KTP digital melalui *hand phone android* dan strategi gotong-royong. Strategi ini telah diarahkan dari pusat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang hanya menerapkan peraturan yang dikeluarkan oleh Pusat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Informasi penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta studi pustaka. Keabsahan data dilaksanakan melalui triangulasi data, teknik dan waktu. kemudian dianalisis melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah dilaksanakan, namun masih belum maksimal. saran yang dapat diambil adalah dengan cara memberikan informasi secara lengkap mengenai prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan. Tetapi dari pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus lebih mengembangkan lagi sarana dan prasarana yang mendukung akses kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas terutama untuk penyandang tuna rungu dan tuna wicara.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Penyandang Disabilitas.

Pembimbing,

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP.191681022 199702 2001



Inderalaya, 10 Februari 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

NIP. 1969110 199401 1001

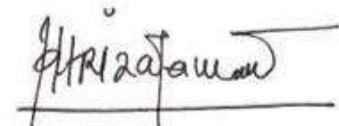
ABSTRACT

Accessibility of public services allows people with disabilities to carry out activities without obstacles to obtain their rights. Several strategies that have been implemented by the Palembang City Population and Civil Registration Service in population services for people with disabilities are: pick-up and drop-off strategies or programs, the use of digital KTPs via Android cell phones and mutual cooperation strategies. This strategy has been directed from the center and the Palembang City Population and Civil Registration Service only applies regulations issued by the Center. This research aims to determine service strategies for people with disabilities at the Palembang City Population and Civil Registration Service. This research uses a descriptive qualitative research approach. This research information was collected through observation, interviews, documentation and literature study. The validity of the data is carried out through triangulation of data, technique and time and then analyzed through data condensation, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that services for people with disabilities at the Palembang City Population and Civil Registration Service have been implemented, but are still not optimal. The suggestion that can be taken is to provide complete information regarding service procedures that are easy, fast and transparent. However, the population and civil registration services must further develop facilities and infrastructure that support access to the needs of people with disabilities, especially deaf and speech impaired people.

Keywords: *Service Strategy, Persons with Disabilities.*

Advisor,

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP.191681022 199702 2001



Inderalaya, 10 February 2024

*Chairman of Departement of Public Administration
Faculty of Social Sciences and Political Sciences*

Sriwijaya University



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA
NIP. 1969110 199401 1001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur tas kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia- Nya, sehingga memberikan kelancaran dalam penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan Strategi Dalam Layanan Kependudukan Bagi Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**”. Terimakasih kepada Orang tua dan keluarga yang senantiasa meridhoi dan mendoakan setiap langkah kaki baik secara moril dan materil sampai sekarang sekarang demi kesuksesan penulis. Penulisan ini dilakukan guna melengkapi syarat untuk mencapai gelar Strata Satu Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
4. Dr. Katriza Imania, M.Si, selaku dosen pembimbing selama melakukan penulisan skripsi yang telah membimbing dan memberikan kesediaan waktu, tenaga, dan pikiran untuk keberhasilan penulisan ini.
5. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Kepala dinas dan seluruh staf instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai harganya, masukan, pemikiran dan tenaga selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan bagi penulis.
7. Teman-teman, dan seluruh pihak lainnya yang sudah terlibat dan tidak bisa dituliskan satu-satu atas kesempatan dan pertolongan yang sudah diberikan.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari, laporan ini masih jauh dari sempurna dan banyak

sekali kekurangannya yang disebabkan oleh segala keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu dengan rendah hati penulis mengharapkan saran, usulan dan kritik demi perbaikan laporan ini agar bermanfaat bagi kita semua. Semoga laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Inderalaya, 10 Februari 2024

Zakia

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.2. Manajemen Publik.....	13
2.3. Manajemen Strategi.....	13
2.4. Penerapan Strategi.....	15
2.5. Pelayanan Publik.....	16
2.6. Penyandang Disabilitas.....	24
2.7. Teori yang Digunakan.....	30
2.8. Penelitian Terdahulu.....	32
2.9. Kerangka Berpikir.....	41
2.10. Asumsi Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44

3.1. Jenis Penelitian	44
3.2. Definisi Konsep	44
3.3. Fokus Penelitian	45
3.4. Jenis Dan Sumber Data.....	46
3.5. Informan Penelitian	47
3.6. Teknik Pengumpulan Data	47
3.7. Teknik Analisis Data	48
3.8. Keabsahan Data	50
3.9. Sistematika Penulisan	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	53
4.1.1. Lokasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	53
4.1.2. Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	54
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota... Palembang.....	55
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	57
4.2. Deskripsi Informan Penelitian.....	59
4.3. Hasil Penelitian	60
4.3.1. Strategi Pembangunan Struktur.....	61
4.3.2. Strategi Pengembangan Sistem Prosedur	68
4.3.3. Strategi Pengembangan Infrastruktur.....	83
4.3.4. Strategi Pengembangan Budaya Atau Kultur.....	89
4.4. Pembahasan/ Diskusi	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1. Kesimpulan.....	103
5.2. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN DATA	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kecamatan di Kota Palembang Tahun 2022.....	4
Tabel 2 Idenfikasi Masalah dalam Penerapan Strategi dalam Layanan Kependudukan bagi Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. ..	9
Tabel 3 Penelitian Terdahulu.	33
Tabel 4 Fokus Penelitian.....	46
Tabel 5 Deskripsi Informan Penelitian	60
Tabel 6 katagori penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	84
Tabel 7 hasil temuan penelitian.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 2 Model Interaktif Analisis Data.....	49
Gambar 3 susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	56
Gambar 4 ulasan mengenai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	64
Gambar 5 dasar hukum pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	65
Gambar 6 UU No.8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas	66
Gambar 7 alur pembuatan kartu keluarga	69
Gambar 8 alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk	71
Gambar 9 alur pendaftaran akta kelahiran	73
Gambar 10 Alur pembuatan akta kematian.....	74
Gambar 11 Alur pembuatan akta perkawinan.....	75
Gambar 12 website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	79
Gambar 13 Kegiatan Jemput Bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	81
Gambar 14 kegiatan Gotong-royong yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.	82
Gambar 15 Kegiatan Pelayanan mengenai KTP Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.	82
Gambar 16 loket Khusus pelayanan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.	86
Gambar 17 aplikasi kartu tanda penduduk digital.....	87
Gambar 18 mobil pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang	89
Gambar 19 komentar beberapa orang mengenai karakter pegawai pelayanan Disdukcapil Kota Palembang.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi.....	108
Lampiran 2 Surat Keterangan Skripsi.....	109
Lampiran 3 Surat Keterangan Revisi Seminar Proposal.....	111
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Seminar Proposal Skripsi.....	112
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Kompre	113
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Fisisp Universitas Sriwijaya	114
Lampiran 7 Surat Surat Izin Penelitian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.	115
Lampiran 8 Surat Keterangan Similarity Index	116
Lampiran 9 Lembar Perbaikan Seminar Komprehensif.....	118
Lampiran 10 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas layanan Administrasi Kependudukan, pada Pasal 2 ayat (1).....	118
Lampiran 11 Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palembang Nomor 14 tahun 2019	121
Lampiran 12 Pedoman Wawancara	123
Lampiran 13 Dokumentasi Wawancara	125

DAFTAR SINGKATAN

Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
KTP-EI	: Kartu Tanda Penduduk <i>Elektronik</i>
ID	: <i>Identification</i>
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
HP	: <i>Hand Phone</i>
SKPWNI	: Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia
KK	: Kartu Keluarga
PERWALI	: Peraturan Walikota
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
BKKBN	: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
KABID	: Kepala Bidang
KASI	: Kepala Seksi
PLT	: Pelaksana Tugas
TI	: Teknologi Informasi
SOP	: Standar Operasional Prosedur

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara wajib memberikan pelayanan pada masing-masing warga negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakatnya pada upaya pelayanan kepada masyarakat guna mencapai kesejahteraan umum yang termasuk tujuan negara yang tertera di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke-4. Berbagai jenis layanan yang disediakan pemerintah untuk publik ialah dalam hal administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan ini sendiri memiliki fungsi untuk memberikan pengakuan, serta status hukum atas setiap peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk Indonesia.

Hal ini merujuk pada Undang Undang No 24 Tahun 2013 tentang administrasi Kependudukan bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Pelayanan yang diberikan tidak boleh memberikan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat normal dengan masyarakat rentan administrasi kependudukan, masyarakat rentan adminduk yaitu masyarakat dengan keterbatasan atau mempunyai

hambatan dalam kepemilikan dokumen kependudukan. Dalam konteks ini yaitu penyandang disabilitas, orang dengan gangguan jiwa ataupun orang-orang lanjut usia.

Pemerintah harus bisa memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara adil dan efektif bagi seluruh masyarakat, sehingga tidak ada perbedaan hak yang didapatkan oleh masyarakat yang rentan administrasi kependudukan ataupun masyarakat yang normal dalam segi pelayanan kepemilikan dokumen kependudukan.

Bentuk pelayanan publik pada pemerintah daerah ialah pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri. Adapun masalah kependudukan yang menjadi tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pelayanan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan pindah warga negara Indonesia (SKPWNI), akta keahlihan, akta kematian dan akta perkawinan. Namun faktanya pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari sejumlah permasalahan. Persoalan yang sering terjadi antara lain: (1) penyelesaian dokumen kependudukan yang terlalu lama, (2) prosedur pelayanan yang berbelit-belit, (3) ketidakramahan petugas pemberi layanan kepada masyarakat penerima layanan publik, (4) adanya diskriminasi pelayanan, (5) adanya praktek percaloan yang memungut biaya bagi masyarakat di setiap pelayanan, (6) masih banyak masyarakat yang buta administrasi dan (7) Kantor Disdukcapil yang jauh dari pedesaan. Dengan demikian, permasalahan administrasi penduduk perlu mendapatkan perhatian serius oleh pemerintah termasuk penduduk penyandang disabilitas.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 06 tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas pada bab IV tentang aksesibilitas pada pasal 19 ayat (1) yang berbunyi

“Setiap penyandang disabilitas berhak atas penyediaan aksesibilitas dalam pemanfaatan dan penggunaan sarana dan prasarana umum serta lingkungan dan sarana angkutan umum“, dan pada penyediaan aksesibilitas yang berbentuk non fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b meliputi: pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas menjelaskan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (RI, 2016). Penyandang disabilitas untuk sekarang dianggap sangat penting karena adanya keterbatasan dalam mengurus suatu hal. Adanya keterbatasan ini menyebabkan mereka sulit mengurus dokumen kependudukan.

Penyandang disabilitas hanyalah sebagian kecil dari masyarakat yang mendapatkan perlakuan layak di bidang pendidikan, kesehatan, dan pelayanan pemerintahan. Pelayanan publik adalah proses dimana anggota suatu kelompok atau birokrasi memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Misalnya, penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pengelolaan pencatatan sipil dan penertiban berkas data kependudukan melalui pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil (Rukaysat, 2017).

Pemerintah melalui Permendagri No. 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi juga menyebutkan bahwa pemerintah dan pemerintahan daerah wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan diharapkan dapat mempermudah akses layanan bagi para penyandang disabilitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sebagai salah satu lembaga resmi, yang memberikan pelayanan publik dan memiliki tugas untuk mengatur semua administrasi kependudukan bagi semua warga negara Indonesia termasuk penyandang disabilitas, menjadi garda terdepan untuk menemukan solusi yang tepat dalam menyikapi kondisi ini. Jumlah penyandang disabilitas yang dilayani oleh instansi ini tahun 2022 adalah sebagai berikut.

Tabel 1 Data Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kecamatan di Kota Palembang Tahun 2022

No	Kecamatan	Jumlah Penyandang Disabilitas
1	Bukit Kecil	9
2	Jakabaring	31
3	Seberang Ulu I	34
4	Sematang Borang	38
5	Iilir Barat II	39
6	Gandus	50
7	Kalidoni	65
8	Iilir Barat I	70
9	Plaju	70
10	Alang – Alang Lebar	73
11	Iilir Timur II	74
12	Iilir Timur III	89
13	Sako	111
14	Iilir Timur I	114
15	Kertapati	116
16	Kemuning	158
17	Sukarami	164
18	Seberang Ulu II	208
	Total	1.513

Sumber: *Disdukcapil, 2022*

Para penyandang disabilitas dengan permasalahan administrasi kependudukan tentunya perlu mendapatkan jaminan dan akses dokumen kependudukan melalui

pendataan sebagai dasar penerbitan dokumen kependudukan. Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebanyak 1.513 penyandang disabilitas di kota Palembang yang telah melakukan pengurusan berkas kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Jumlah penyandang disabilitas terbanyak terdapat di Kecamatan Seberang Ulu II sebanyak 208 orang dan yang paling sedikit terdapat di Kecamatan Bukit Kecil sebanyak 9 orang saja.

Aksesibilitas pelayanan publik memungkinkan penyandang disabilitas melakukan aktivitas tanpa hambatan untuk mendapatkan haknya. Beberapa strategi yang telah diterapkan oleh Dukcapil Kota Palembang dalam layanan kependudukan untuk penyandang disabilitas adalah: strategi atau program jemput bola, penggunaan KTP digital melalui *hand phone* android dan strategi gotong royong. Strategi ini telah di arahkan dari pusat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang hanya menerapkan peraturan yang di keluarkan oleh Pusat.

Beberapa program Disdukcapil yang telah diterapkan, sebagaimana tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas layanan Administrasi Kependudukan, pada Pasal 2 ayat (1) dijelaskan tentang salah satu kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi atau jemput bola. Layanan ini merupakan program pemerintah dimana pegawai Disdukcapil mendatangi setiap kecamatan yang ada di Kota Palembang untuk melakukan perekaman terhadap penyandang disabilitas ataupun masyarakat umum. Pada kegiatan ini Dinas Dukcapil memberikan pelayanan berupa rekam KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Penduduk, dan Registrasi Identitas Kependudukan Digital.

Alur pendaftaran pembuatan kartu tanda penduduk ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemohon menyerahkan persyaratan kepada Petugas
2. Pencatatan layanan kependudukan dan *key event log* (BHPKPP).
3. Pencatat layanan mengumpulkan data kependudukan, foto paspor, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan pemohon.
4. Pendaftar akan mencetak ID Anda.
5. Pemohon akan menerima KTP .

Pada pembuatan kartu keluarga memiliki alur pelayanan :

1. Menyerahkan berkas persyaratan dan memeriksa kelengkapan
2. Penandatanganan KK secara elektronik (TTE)
3. Mencetak KK
4. Menyerahkan KK

Untuk penambahan anggota keluarga atau akte kelahiran melampirkan hasil scan / softcopy dalam bentuk PDF masing-masing dokumen di bawah ini:

1. KK Asli;
2. Formulir penambahan anggota keluarga yang telah diisi;
3. Surat kenal lahir dari Rumah Sakit/Klinik Bersalin/Bidan.

Untuk pengurangan anggota keluarga karena meninggal atau akte kematian melampirkan hasil *scan / softcopy* dalam bentuk pdf masing-masing dokumen di bawah ini:

1. KK Asli;
2. Akta Kematian;
3. Formulir Permohonan Perubahan KK yang telah diisi.

Untuk orang yang ingin melangsungkan perkawinan melampirkan hasil *scan* / *softcopy* dalam bentuk pdf masing-masing dokumen di bawah ini:

1. Surat Bukti Perkawinan Menurut Agama
2. Akta Kelahiran
3. Surat Keterangan dari Lurah
4. Fotocopy KK/KTP yang dilegalisir oleh LURAH
5. Pas Foto berdampingan ukuran 4 x 6 cm sebanyak 5 (lima) lembar
6. 2 (dua) orang SAKSI yang telah berusia 21 tahun ke atas
7. Akta Kelahiran Anak yang akan diakui/disahkan
8. Akta Perceraian / Akta Kematian jika yang bersangkutan telah pernah kawin
9. Izin dari Komandan bagi Anggota TNI / Kepolisian
10. Passport bagi WNA
11. Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian bagi WNA
12. Surat dari Kedutaan / Konsul / Perwakilan Negara Asing yang bersangkutan (bagi WNA)
13. SKK dari Imigrasi (bagi WNA)

Menurut Permendagri No. 72 tahun 2022 tentang Spesifikasi Perangkat dan Blangko KTP-el serta ID Digital atau bisa disebut Identitas Kependudukan Digital merupakan informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai atau *gadget* yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Perangkat yang distandarisasi dalam Permendagri 72 tahun 2022 tentang Spesifikasi Perangkat dan Blangko KTP-el serta ID Digital ini antara lain adalah Cip, Blangko KTP-el, perangkat pemindai iris (*iris scanner*), perangkat pemindai sidik jari (*fingerprint scanner*),

perangkat perekam tanda tangan (*signature pad*), perangkat kamera, perangkat pencetak KTP-el (*printer*), dan perangkat anjungan dukcapil mandiri yang terintegrasi dengan SIAK. Aplikasinya bisa didownload di *playstore* dengan nama "Identitas Kependudukan Digital " tetapi belum tersedia di *appstore*.

Kegiatan gotong royong telah diatur dalam Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palembang Nomor 14 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Gotong Royong Tingkat Kota, Gotong Royong Tingkat Kecamatan, Gotong Royong Mandiri Tingkat Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW). Aktivitas ini dilakukan oleh masyarakat dengan cara membersihkan sungai/anak sungai, saluran dan monitoring kegiatan Kelompok Masyarakat Kebersihan dan ada dari Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pendapatan Daerah, dan Dinas BKKBN. Selain menjaga kebersihan lingkungan, strategi gotong royong yang dilakukan Disdukcapil dengan slogan, "Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan". Terkhusus untuk Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang membuka posko atau layanan yang bertujuan untuk melayani administrasi kependudukan, perekaman e-KTP, Akta Kematian serta Akta Kelahiran bagi penyandang Disabilitas.

Disdukcapil menjalankan ke-3 strategi tersebut mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas layanan Administrasi Kependudukan yaitu program jemput bola, Permendagri No. 72 tahun 2022 tentang Spesifikasi Perangkat dan Blangko KTP-el serta ID Digital, dan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palembang Nomor 14 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Gotong Royong Tingkat Kota dan instansi ini tidak mengeluarkan ketentuan lebih lanjut terkait pelaksanaan di Kota Palembang

Tingkat ekonomi dan pendidikan sebagian besar penyandang disabilitas rendah, Jadi mereka tidak memiliki cukup ruang untuk mengekspresikan potensi mereka. Permasalahan umum yang dihadapi penyandang disabilitas dalam melaksanakan kegiatan, dari berbagai hambatan dan kesulitan, melakukan partisipasi masyarakat secara penuh dan efektif atas dasar kesetaraan dengan orang lain (Suhendra, 2017).

Penyandang disabilitas memiliki pertanyaan tentang pelayanan publik yang terjadi di instansi pemerintah, mulai sistem pelayanan dan hak-hak sipil yang merupakan kebutuhan dasar sebagai masyarakat, pelayanan yang kompleks, keterbatasan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas hingga aksesibilitas yang belum maksimal. Perlindungan khusus harus diberikan kepada mereka yang dibatasi aksesnya untuk beraktivitas di fasilitas umum (Krismono, 2020).

Berbagai kendala atau masalah dalam penerapan strategi pelayanan kependudukan bagi disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang terlihat pada tabel 2.

Tabel 2 Identifikasi Masalah dalam Penerapan Strategi dalam Layanan Kependudukan bagi Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

No	Strategi	Kendala/Masalah
1	Jemput bola	<ul style="list-style-type: none"> a. Masih adanya keluarga atau kerabat yang menutupi bahwa ada penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman identitas. b. Beberapa <i>aksesibilitas</i> menuju tempat perekaman masih sulit dijangkau. c. Ada beberapa tempat perekaman yang masih sulit dijangkau internet.
2	KTP digital	<ul style="list-style-type: none"> a. Dukungan dana bagi <i>maintance</i> aplikasi belum optimal b. Jumlah operator masih kurang c. Sering terjadinya <i>maintance</i> (perbaikan) aplikasi dari pusat.

No	Strategi	Kendala/Masalah
3	Gotong Royong (pelayanan di hari <i>weekend</i>)	a. Kurangnya antusias masyarakat dalam berpartisipasi. b. Kekurangan tenaga kerja operator dalam melakukan kegiatan gotong royong. c. Sering terjadinya <i>maintance</i> (perbaikan) SIAK.

Sumber: *Observasi selama KKA, 2022*

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa permasalahan penerapan strategi dalam pelayanan kependudukan oleh Disdukcapil di Kota Palembang berkaitan dengan persoalan penyederhanaan sistem prosedur dan pengembangan infrastruktur. Hal ini yang mendorong dilakukan penelitian terkait penerapan strategi dalam layanan kependudukan bagi disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Menurut Furqoni (2014), bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan empat strategi sebagai berikut:

1. Strategi Pengembangan Struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik saja tetapi menyangkut pengertian kelembagaan, yang berhubungan dengan norma, aturan hukum serta kode etik.

2. Strategi Pengembangan Sistem Prosedur

Sistem prosedur mengatur dengan detail tahapan pelayanan, karena itu sistem prosedur yang sering menjadi sumber penyebab pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, serta tidak efektif.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Strategi ini menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah serta terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik dan pengembangan model pelayanan baru serta, pemanfaatan teknologi informasi.

4. Strategi Pengembangan Budaya dan Kultur.

Strategi ini berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, sifat serta, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

Ada beberapa Kajian terkait analisis penerapan strategi dalam layanan kependudukan bagi disabilitas yang telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu, namun dengan lokus serta fokus yang berbeda-beda. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Stella & Rohman (2019) meneliti masalah tentang Strategi Pelayanan Administrasi E-Ktp dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang), Muksin (2022) meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ternate; Priyo & Sri (2020) meneliti tentang Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee Dalam Membangun Positioning Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Indonesia; Setiawan & Rahmawati (2020) meneliti tentang Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan di Envy Restaurant Hotel Holiday. Penelitian Sudarni & Malik (2021) meneliti tentang Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba; Khoirunnisa (2019) meneliti tentang Analisis Penerapan Strategi Generik Porter dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan (Studi Kasus Bisnis Kuliner Sehat “*Naturicha Healthy Food And Drink*”); Subekti & Prasetya

(2021) meneliti tentang Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo; Solihat & Nursanti (2019) meneliti tentang Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Alwany (2020) meneliti tentang Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kepemilikan Akta Kelahiran bagi Anak-Anak Panti Asuhan di Kota Makasar; Oktaviana (2017) meneliti tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Merujuk uraian permasalahan terkait penerapan strategi pelayanan kependudukan bagi disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: “ **Analisis Penerapan Strategi dalam Layanan Kependudukan bagi Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**”. Penelitian ini mengacu pada teori Furqoni (2014). Analisis penerapan strategi dalam layanan administrasi diharapkan dapat menjadi solusi bagi kota Palembang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan penyandang disabilitas dalam proses pemberian pelayanan publik dan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan disabilitas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan penelitian dirumuskan masalah penelitian berikut: Bagaimana Penerapan Strategi dalam Layanan Kependudukan bagi Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengidentifikasi, menganalisis penerapan Strategi dalam Layanan Kependudukan bagi Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya kajian manajemen publik yang terkait manajemen strategi; dan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi Dukcapil kota Palembang dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, K., & Djam'an, S. (2011). Metode penelitian kualitatif. *Alfabeta*.
- Alwany, T. (2020). Strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan kepemilikan akta kelahiran bagi anak-anak panti asuhan di Kota Makasar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 5(1), 69–80. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v5i1.1124>
- Anderson, L., & Krathwohl, D. (2017). A taxonomy for learning, teaching and assessing: a revision of bloom's taxonomy of educational objectives. *Longman Publishing*.
- Arikunto, S. (2016). Proses penelitian suatu pendekatan (8th ed.). PT Asdi Mahasatya.
- Boediono. (2003). Pelayanan prima perpajakan. *Rineka Cipta*.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2003). Business research methods. *McGraw-Hill/Irwin*.
- Dwiyanto, A. (2018). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik (3rd ed.). *Gajah Mada University Press*.
- Furqoni, M. (2014). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ponorogo. *Publika*, 2(3), 1–12.
- Hasibuan, M. . (2014). Manajemen sumber daya manusia (edisi revi). *Bumi Aksara*.
- Hepani, K., indah Rahmawati, P., & Andiani, N. D. (2019). Strategi peningkatan kinerja pramusaji palms restaurant hotel holiday inn resort baruna bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(2), 121–130.
- Khoirunnisa, A. (2019). Analisis penerapan strategi generik porter dalam meningkatkan daya saing perusahaan (studi kasus bisnis kuliner sehat “naturicha healthy food and drink”). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 275–291.
- Krismono, K. (2020). Pelayanan publik bagi disabilitas di kota yogyakarta (studi kasus di kantor dinas sosial kota yogyakarta). *Skripsi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD.”*
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi pelayanan publik. *Pembaharuan*.
- Miles, M. B. A., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: a methods sourcebook. *Sage Publications, Inc*.

- Solihat, Y., & Nursanti, S. (2019). Strategi komunikasi peningkatan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 4(1), 138–145. <https://doi.org/10.35706/jpi.v4i1.1997>
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi pelayanan administrasi e-ktp dalam kajian kepuasan pelayanan (studi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 12–19.
- Subekti, R., & Prasetia, I. B. (2021). Implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (ktp-el) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sukoharjo. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 23(2), 34–45. <https://doi.org/10.51921/chk.v23i2.171>
- Sudarni, B. S., & Malik, I. (2021). Disabilitas di dinas kependudukan dan catatan sipil. *Jurnal of Public Policy and Management*, 3(2), 142–149.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods). *Alfabeta*.
- Sugiyono, & Setiyawami. (2022). Metode penelitian sumber daya manusia. *Alfabeta*.
- Suhendra, A. (2017). Strategi pemerintah kota banda aceh dan kota surakarta dalam mewujudkan kota ramah disabilitas. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 1(3), 131–142.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2013). *Strategic management and business policy achieving sustainability* (12th ed.). *Pearson Education*.