

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Tedahulu

No.	Penulis, Judul, Volume, edisi, dan Tahun	Metodologi	Hasil	Perbedaan
1.	Irkham Bagus Prasetya ; Rahayu Subekti “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	Pendekatan Kualitatif dengan metode Deskriptif	Hasil penelitian Menunjukkan bahwa sarana dan prasarana disabilitas yang belum memadai karena terbatasnya anggaran. Belum adanya data usia wajib KTP-el (17 tahun) dan data kepemilikan KTP- el untuk disabilitas serta belum maksimalnya program pelayanan jemput bola pembuatan KTP-el bagi penduduk disabilitas.	Pada penelitian ini objek dan fokus penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan publik bagi disabilitas khusus Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharj

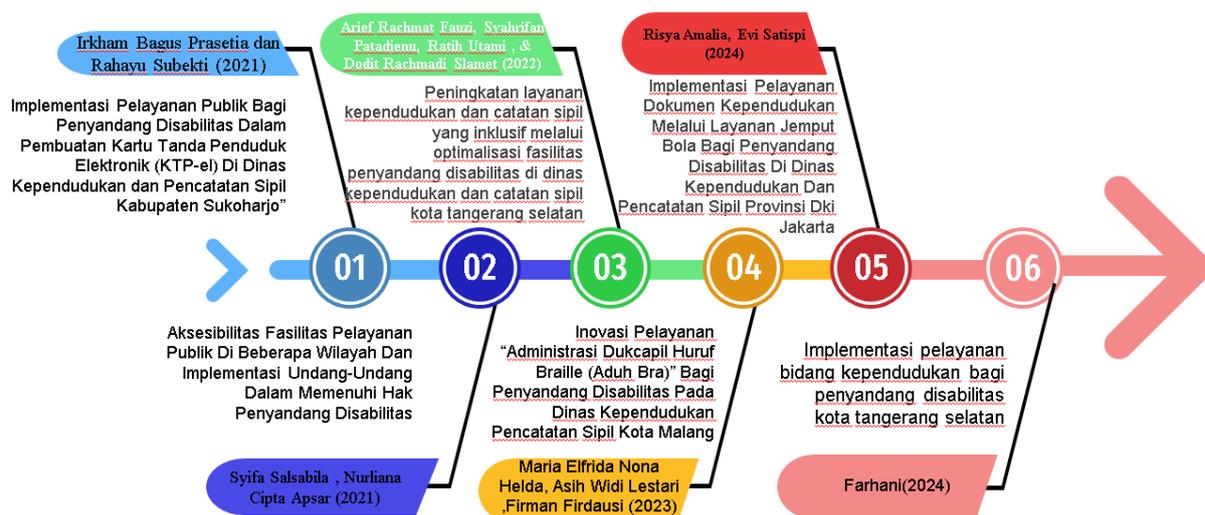
2.	<p>Risya Amalia, Evi Satispi “Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta” PENTAHHELIX: Jurnal Administrasi Publik Vol. 2 No. 1 Februari 2024</p>	<p>Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dan pengambilan informasi menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan dalam pelayanan dokumen kependudukan ini sudah berjalan dengan baik, tetapi masih diharapkan adanya untuk penambahan alat fasilitas untuk perekaman oleh Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta supaya lebih efektif dan efisien.</p>	<p>Terdapat perbedaan pada dalam penelitian ini karena di dalamnya berfokus pada Provinsi DKI Jakarta</p>
----	---	---	--	---

3.	<p>Arief Rachmat Fauzi, Syahrifan Patadjenu, Ratih Utami , &amp; Dodit Rachmadi Slamet tentang “Peningkatan layanan kependudukan dan catatan sipil yang inklusif melalui optimalisasi fasilitas penyandang disabilitas di dinas kependudukan dan catatan sipil kota tangerang selatan”</p> <p>Jisipol (jurnal ilmu sosial dan ilmu politik raja haji) stisipol Raja haji tanjungpinang vol. 4 no. 1 agustus 2022 (867-892)</p>	<p>Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif</p>	<p>Beberapa 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. Alternatif kebijakan untuk meningkatkan layanan kependudukan dan catatan sipil yang inklusif, diantaranya revitalisasi sarana dan prasarana, membangun fasilitas tambahan, penataan kawasan kantor, dan upaya mendekatkan diri dengan masyarakat difabel dalam rangka pemenuhan pelayanan kependudukan</p>	<p>Penelitian ini sebetulnya lebih banyak menganalisa soal fasilitas yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam pemberian fasilitas terhadap penyandang disabilitas, lebih melihat sarana dan prasana pemerintah dalam hal ini dinas kependudukan dan catatan sipil untuk memberikan optimalisasi sarana dan prasarana fisik bagi penyandang disabilitas</p>
----	--	---	---	--

4	<p>Syifa Salsabila , Nurliana Cipta Apsari tentang “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</p>	<p>Metode dalam penulisan artikel ini berupa studi kepustakaan</p>	<p>Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam artikel ini, disarankan bagi pemerintah untuk melakukan edukasi terkait fasilitas pelayanan publik khusus penyandang disabilitas agar dapat digunakan sesuai dengan fungsi dan tujuannya. Untuk fasilitas yang sudah tersedia, sebaiknya dirawat baik oleh pemerintah maupun masyarakat agar tidak rusak. Apabila masih ada fasilitas pelayanan publik di kota atau kabupaten tertentu yang tidak ramah difabel, disarankan kepada pemerintah untuk membuat fasilitas pelayanan publik dengan standar universal agar dapat diakses oleh penyandang disabilitas.</p>	<p>Penelitian ini lebih melihat soal implemntasi undang-undang dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas dan tidak fokus terhadap suatu daerah tertentu</p>
---	---	--	---	--

5	<p>Maria Elfrida Nona Helda, Asih Widi Lestari, Firman Firdausi. "Inovasi Pelayanan "Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)" Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang"</p> <p><a href="https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/2850">https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/2850</a></p> <p>tahun 2023</p>	<p>Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif dengan teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan "Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)" Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu dilihat dari keuntungan, kesesuaian, kerumitan, dan kemungkinan dicoba. Sedangkan untuk factor pendukung perjanjian Kerjasama (PKS) antara dinas kependudukan dan dinas sosial. Sedangkan factor penghambat yaitu dari sumber daya manusi yang memiliki dedikasi lebih dalam melayani dengan tingkat kesulitan yang tinggi.</p>	<p>Penelitian ini mendalami tentang salah satu inovasi layanan administrasi Dukcapil Huruf Braille untuk disabilitas.</p>
---	---	---	---	---

Gambar 2.0 Fishbone



Penelitian ini akan fokus tentang Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan, dari semua penelitian yang telah dilakukan yang menjadi tema penting sekaligus pembeda adalah masalah implementasi layanan publik yang telah dilakukan Pemerintah Kota Tangerang Selatan khususnya dalam hal ini penyandang disabilitas, tema ini diangkat sebagai bentuk tanggungjawab moral Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang telah berkomitmen untuk memberikan layanan yang ramah layanan publik untuk semua masyarakat Kota Tangerang Selatan, kemudian tidak hanya itu pada tahun 2023, Kota Tangerang Selatan mendapatkan penghargaan Ramah layanan Publik dari Menteri pendayagunaan aparatur negara melalui Kompas.

## 2.2. KAJIAN TEORI

### 2.2.1 Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dalam Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ratminto dan Atik (2010: 6) mendefinisikan :

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

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa ‘hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat’.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Sedangkan dalam (Sinambela, 2008:5) Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005: 6) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lembaga Administrasi Negara (1998) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Juniorso ridwan, 2010:20). Pelayanan Publik dalam hal ini

dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan. Pengertian Pelayanan Publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan Publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi sehingga kualitas pelayanan sangat tergantung pada komitmen manajemen terhadap pengembangan dan perbaikan sistem manajemen kualitas. Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses, hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan, sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warganegara atau penduduk atas suatu pelayanan (Sirajjedin, 2011:12).

Surjadi (2009: 12-13) menyebutkan dan menjelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

a. Kepastian hukum

menjaminan terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

b. Keterbukaan

Pelayanan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

c. Partisipatif

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

d. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik yang bertanggungjawab.

e. Kepentingan umum

Pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

f. Profesionalisme

Penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.

g. Kesamaan hak

Pelayanan publik tidak diskriminatif.

h. Keseimbangan hak

Hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan kelompok pelayanan menjadi tiga kelompok, diantaranya :

a. Kelompok pelayanan administratif

yaitu pelayanan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, dan sebagainya.

b. Kelompok Pelayanan Barang

yaitu pelayanan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Kelompok pelayanan jasa

yaitu pelayanan yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, transportasi, pos dan sebagainya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan.

Menurut Pasuraman (dalam Suryokusumo. 2008: 29), prasyarat utama pelayanan publik meliputi lima aspek seperti di bawah ini:

a. Proses dan Prosedur

Proses dan prosedur pelayanan dapat meliputi prosedur pelayanan langsung kepada pelanggan, dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan. Dalam proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktivitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan aktivitas yang dilakukan ketika pertama kali pelanggan datang, dan bahkan setelah pelayanan itu selesai (*after service*).

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau surat-surat. Persyaratan pelayanan perlu diidentifikasi dari tiap aktivitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelanggan termasuk biaya total yang harus dibayar oleh pelanggan.

c. Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan

Sarana pelayanan merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. sarana yang digunakan dapat merupakan sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain berbagai formulir, fasilitas pengolahan data. Sedangkan

sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan antaran dan lain-lain. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan.

d. Waktu dan Biaya Pelayanan

Dengan ditentukannya waktu dan biaya terpakai untuk setiap aktivitas yang dilakukan pada proses pengolahan, maka akan dapat ditentukan waktu dan biaya yang akan digunakan untuk melayani satu jenis pelayanan sejak awal pelanggan menemui petugas pelayanan sampai pelayanan selesai dilakukan.

e. Pengaduan Keluhan

Pengaduan keluhan merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan untuk menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan merupakan hal yang sangat penting mengingat perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak lepas dari masukan pelanggan yang biasanya dalam bentuk keluhan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat dan kelompok umum. Pelayanan publik dalam hal ini harus mendahulukan kepentingan umum ataupun kepentingan masyarakat, karena pelayanan publik berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

## **2.2.2 Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001), Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2012). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga tersedia sumberdaya dalam perusahaan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan kesopanan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Hubungan antara produsen dan

konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Rahmayanty dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima (2012: 146) merekomendasikan 5 (lima) hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan prima, yaitu:

a) Regulasi layanan (*Service Regulation*).

Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. standar pelayanan tersebut disebut juga SOP (*Standard Operating Procedures*), dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Manfaat lain SOP (*Standard Operating Procedures*), antara lain: (1) memberikan jaminan kepada masyarakat akan kualitas pelayanan yang dipertanggungjawabkan; (2) memberikan focus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat; (3) menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan; (4) menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan; (5) untuk standarisasi sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian; (6) membantu staf lebih mandiri; (7)

meningkatkan akuntabilitas; (8) menciptakan ukuran standard kinerja; (9) memperjelas persyaratan dan target pekerjaan; dan (10) bagi pimpinan menyediakan mekanisme informasi dalam perumusan strategi.

b) Fasilitas-fasilitas Layanan (*Service Facilities*).

Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, tools, alat bantu, Product knowledge, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung, dan sebagainya.

c) Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*).

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan dapat seorang *Public Relation*, atau *Manajer Operasional*, yang memiliki peranan dalam manajemen pelayanan prima diantaranya sebagai berikut:

- 1). Membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan.
- 2). Monitoring/supervisi atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima apa sudah sesuai dengan tujuan dan sesuai dengan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan.
- 3). Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian sistem.
- 4). Menjadi contoh dan teladan dalam sikap kepercayaan, kejujuran, komitmen dan integritas.
- 5). Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan, perbandingan, dan kompetensi dengan banyak mengikuti berbagai networking dan tergabung dalam asosiasi/ikatan.

- 6). Melaksanakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai siklus manajemen mutu dalam merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengamati, mengobservasi, mengidentifikasi, menasehati, menyelidiki, menafsirkan, dan menilai.
  - 7). Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat operasional.
  - 8). Tim pengarah harus memberikan saran-saran yang bersifat usul, pemecahan masalah, pengarah masalah dan kesimpulan terhadap permasalahan yang terjadi, sistem yang sedang berjalan maupun kepada petugas layanan atau pegawai lainnya.
  - 9). Pimpinan harus memberikan kepercayaan penuh dan keyakinan kepada pegawai yang bertugas dapat melaukan pekerjaannya dengan baik.
  - 10). Berperan menjadi *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan).
  - 11). Melaksanakan analisis pelanggan yang beralih.
- d) Mudah-Murah-Cepat-Manfaat (*Simple-Cheap-Fast-Benefit*)

Kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan. Hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik. pelanggan menilai value berdasarkan besarnya manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan baik dalam bentuk besarnya uang yang dikeluarkan, waktu, dan usahanya.

- e) Budaya Pemberian Pelayanan:
- a. *Self Awareness*: Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan;
  - b. *Anthusias*: Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah;

- c. *Reform*: Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan;
- d. *Value*: Pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah;
- e. *Impressive*. Pelayanan harus menarik dan berkesan yang baik;
- f. *Care*: Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal;
- g. *Evaluation*: Pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Dalam penelitian ini yg akan didalami adalah teori yang dikembangkan Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2014 :7) indikator pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), dapat diartikan sebagai kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. *Tangibles* (nyata), sebagai bentuk keramahan pegawai melayani dengan baik dan menghargai penggunaan layanan publik.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yakni bentuk pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan yang prima seperti penampilan dan kedisiplinan pegawai dalam bentuk bekerja.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan merespon kebutuhan masyarakat yang ada.
5. *Empathy* (empati) , merupakan perhatian pegawai kepada pengguna layanan seperti jaminan adanya kepastian pelayanan yang diberikan.

Dari berbagai penjelasan di atas, bahwa pelayanan publik bisa dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika seluruh komponen pelayanan memenuhi standar pelayanan. Teori yang akan digunakan

dalam penelitian ini adalah teori Fitzsimmons, hal ini untuk mengukur tingkat pelayanan publik dalam masyarakat.

### **2.2.3 Disabilitas**

#### **1. Definisi disabilitas**

Istilah disabilitas difungsikan untuk menunjukan kepada seseorang yang memiliki ketidakmampuan sejak lahir yang disebut cacat dan sifatnya tetap. Yang dikenal masyarakat mengenai disabilitas atau difabel adalah seseorang penyandang cacat. Hal ini yang secara langsung menafsirkan bahwa penyandang disabilitas adalah seseorang yang kehilangan sebagian anggota tubuhnya (Muhammad Chodzirin, 2013: hal 13).

Dilansir dari artikel bahwasannya pada *Convention on the Right of Person with Disabilities* (CRPD) di New York, Amerika Serikat pada tahun 2007 telah menyepakati bahwasannya penyandang disabilitas merupakan seseorang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, atau intelektual dalam jangka waktu yang relatif lama dan memiliki kesulitan dalam berbaur terhadap masyarakat. Namun istilah cacat digantikan oleh disabilitas oleh akademisi dan masyarakat untuk tidak menyinggung penyandang, karena hal ini harus diperhatikan saat berhadapan dengan penyandang agar tidak merasa sakit hati atas perkataan (Diolah dari data BPS Dukung Hak Penyandang Disabilitas).

Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang lemah secara fisik ataupun mental dibandingkan individu yang lain, sehingga perlakuan khusus kami berikan dalam penanganan disabilitas sehingga payung hukum yang diperoleh untuk disabilitas lebih terkhususkan. Realitanya, dalam penanganan disabilitas masih belum terealisasi baik secara sepenuhnya. Hal ini dikarenakan masih kurang kesadaran masyarakat terkait regulasi yang telah dikeluarkan oleh pemerintah tentang disabilitas, hak-hak disabilitas serta hal yang perlu dilakukan untuk disabilitas. Disisi lain penyandang

disabilitas tidak sedikit yang menjadi korban kekerasan sehingga penyandang disabilitas mengalami ketakutan tersendiri untuk bergerak dan memiliki kepercayaan diri yang minim.

## 2. Jenis -Jenis Penyandang Disabilitas

Adapun jenis- jenis penyandang disabilitas (Nur Kholis Refani, 2013:17), diantaranya:

- a) Disabilitas Fisik, meliputi beberapa macam, yaitu :
  - a) Kelainan pada tubuh atau disebut disabilitas daksa merupakan keterbatasan dalam gerak pada anggota tubuh. Hal ini terjadi karena bawaan dari lahir atau diakibatkan oleh penyakit atau kecelakaan.
  - b) Kelainan pada Pendengaran atau disebut disabilitas rungu atau teman tuli merupakan keterbatasan dalam pendengaran.
  - c) Kelainan Penglihatan atau disabilitas netra atau teman buta yaitu keterbatasan dalam penglihatan, dalam disabilitas netra terdapat 2 golongan yaitu totally blind dan low vision.
  - d) Kelainan bicara atau disabilitas wicara atau teman bisu yaitu keterbatasan dalam berbicara.
- b) Disabilitas Mental diantaranya, sebagai berikut :
  - a) Mental Tinggi, yaitu seseorang memiliki kemampuan intelektual diatas rata-rata.
  - b) Mental Rendah atau disabilitas grahita dimana IQ (*Intelligence Qoutient*) berada dibawah rata-rata. Disabilitas Grahita dibagi menjadi 2 yaitu *slow learnes* dengan IQ diantara 70-90 dan anak berkebutuhan khusus dengan IQ dibawah 70.

- c) Disabilitas Ganda yaitu dimana penderita memiliki lebih dari satu menyandang. Seperti : penyandang tuli dan bisu, penyandang mental rendah dan buta dan lain sebagainya

### **3. Hak-Hak Penyandang Disabilitas**

Pada Bab III Hak Penyandang Disabilitas Pasal 5 undang-undang Republik Indonesia nomor 08 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas terkait hak -hak penyandang disabilitas, diantaranya :

- a. Hidup meliputi hak atas penghormatan integritas, tidak dirampas nyawanya, mendapatkan perawatan dan pengasuhan yang menjamin kelangsungan hidupnya, bebas dari penelantaran, pemasungan, pengurangan, serta pengucilan, bebas dari ancaman dan berbagai bentuk eksploitasi dan bebas dari penyiksaan, perlakuan dan penghukuman lain yang kejam, tidak manusiawi, dan merendahkan martabat manusia.
- b. Hak bebas dari stigma untuk penyandang disabilitas meliputi hak dari pelecehan, penghinaan, dan pembelan negatif terkait kondisi disabilitasnya.
- c. Hak privasi, meliputi hak atas diakui sebagai manusia pribadi yang dapat menuntut dan memperoleh perlakuan serta perlindungan yang sama sesuai dengan martabat manusia di depan umum, membentuk sebuah keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah, penghormatan rumah dan keluarga, mendapatkan perlindungan terhadap kehidupan pribadi dan keluarga dan dilindungi kerahasiaan atas data pribadi, surat menyurat, dan bentuk komunikasi pribadi lainnya termasuk data dan informasi kesehatan.
- d. Hak keadilan dan perlindungan hukum meliputi; hak atas perlakuan yang sama dihadapan hukum, diakui sebagai subjek hukum, memiliki dan mewarisi harta bergerak atau tidak bergerak, mengendalikan

masalah keuangan atau menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam urusan keuangan, memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan nonperbankan, memperoleh penyediaan aksesibilitas dalam pelayanan peradilan, hak atas perlindungan dari segala tekanan, kekerasan, penganiayaan, diskriminasi dan atau perampasan atau pengambilan hak milik, memilih dan menunjuk orang untuk mewakili kepentingan dalam hal keperdataan di dalam dan diluar pengadilan dan dilindungi hak kekayaan intelektualnya.

- e. Hak pendidikan yaitu hak atas memperoleh pendidikan yang layak.
- f. Hak pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi dimana penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan pekerjaan dan memperoleh upah terhadap pekerjaan.
- g. Hak atas kesehatan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan informasi, memperoleh pelayanan kesehatan yang serupa dengan individu lainnya
- h. Hak politik yaitu penyandang disabilitas memiliki hak dalam memilih atau dipilih dalam jabatan publik, membentuk atau menjadi anggota pengurus organisasi dalam masyarakat, berperan dalam sistem pemilihan umum.
- i. Hak keagamaan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk memeluk agama atau kepercayaan, mendapatkan pelayanan saat beribadah dan berhak aktif dalam organisasi keagamaan.
- j. Hak keolahragaan yaitu dimana penyandang berhak untuk melakukan kegiatan keolahragaan, mendapatkan penghargaan dalam kegiatan keolahragaan, berprestasi dalam bidang olahraga dan menjadi pelaku olahraga.
- k. Hak kebudayaan dan pariwisata yaitu penyandang disabilitas berhak untuk memperoleh kesamaan dan kesempatan dalam berpartisipasi dalam kegiatan seni budaya, mendapatkan kesamaan dalam

berpariwisata dan mendapatkan untuk mengakses perlakuan dan akomodasi.

- l. Hak kesejahteraan sosial yaitu penyandang disabilitas berhak dalam mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu.
- m. Hak pelayanan publik yaitu penyandang disabilitas memiliki hak dalam memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik, pendampingan penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses ditempat layanan publik tanpa tambahan biaya.
- n. Hak perlindungan dalam bencana bahwa penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan informasi yang mudah diakses akan adanya bencana, mendapatkan pengetahuan tentang pengurangan resiko bencana, mendapatkan fasilitas serupa dilokasi pengungsian.
- o. Hak habilitasi dan rehabilitasi yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan habilitas dan rehabilitas sejak dini dengan secara inklusif sesuai dengan kebutuhan, bebas dalam memilih bentuk rehabilitasi yang diikuti dan mendapatkan habilitas dan rehabilitas yang tidak merendahkan martabat manusia.
- p. Hak pendataan yaitu penyandang disabilitas didata sebagai penduduk dengan disabilitas dalam pencatatan sipil, mendapatkan dokumen kependudukan dan mendapatkan kartu penyandang disabilitas.
- q. Hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mobilitas pribadi dengan penyediaan alat bantu dan kemudahan untuk mendapatkan akses, mendapatkan pelatihan dan pendampingan untuk hidup secara mandiri, mendapatkan akomodasi yang wajar untuk berperan serta dalam kehidupan bermasyarakat, menentukan sendiri atau memperoleh bantuan dari pemerintah dan pemerintah daerah untuk menetapkan tempat tinggal atau pengasuhan keluarga.

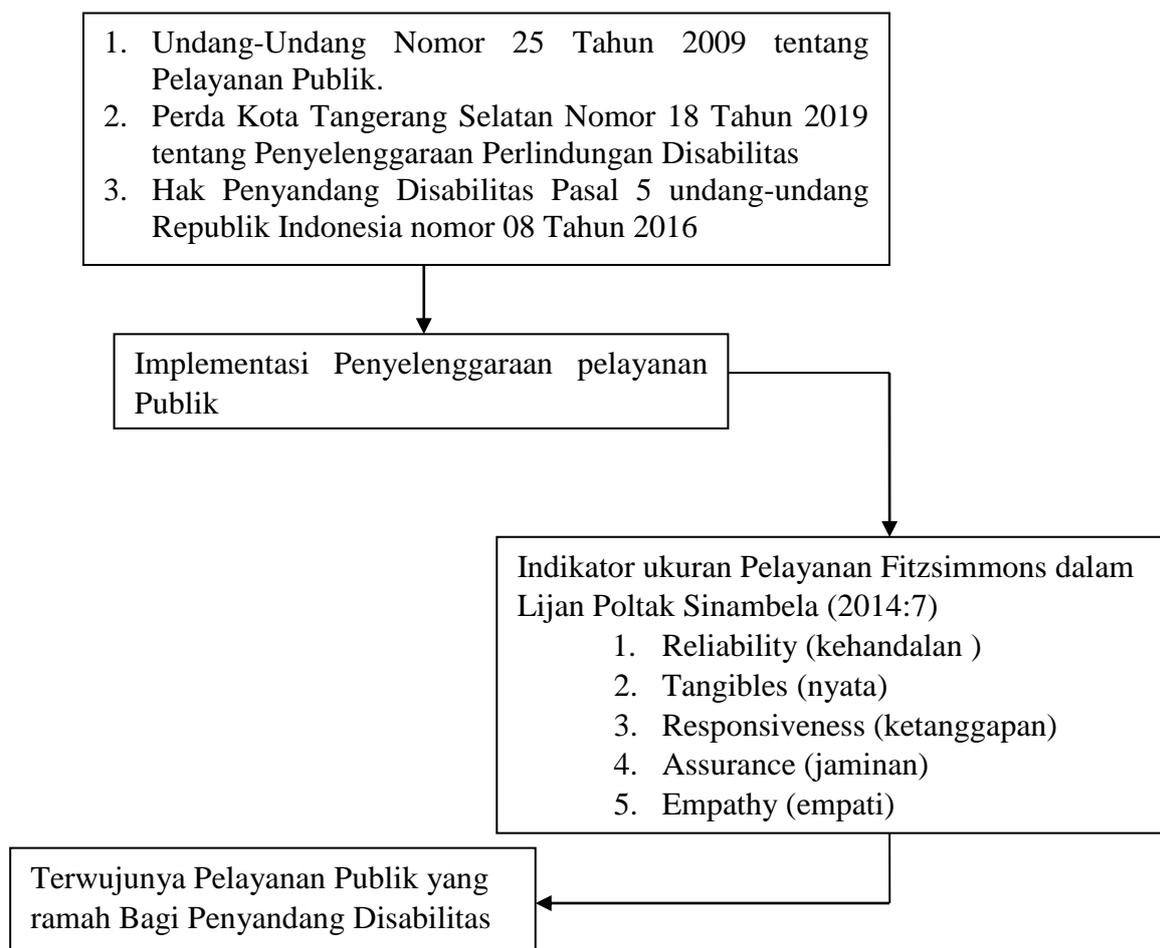
- r. Hak berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi yaitu penyandang disabilitas berhak untuk memiliki kebebasan berpendapat, mendapatkan informasi dan komunikasi melalui media yang dapat diakses, dan menggunakan serta memperoleh fasilitas informasi dan komunikasi berupa bahasa isyarat, braille, dan komunikasi augmentatif dalam interaksi resmi
- s. Hak kewarganegaraan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk berpindah, mempertahankan, atau memperoleh kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memperoleh, memiliki, dan menggunakan dokumen kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan dan keluar atau masuk wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- t. Hak bebas dari diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi yaitu penyandang disabilitas berhak dalam bersosialisasi dan berinteraksi dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, dan bernegara tanpa rasa takut dan mendapatkan perlindungan dari segala bentuk kekerasan fisik, psikis, ekonomi, dan seksual

### **2.3. Kerangka Berpikir**

Alur penelitian merupakan suatu prosedur yang terstruktur. Yang ingin dilakukan oleh peneliti dalam karya penelitiannya alur penelitian digunakan untuk membantu peneliti dalam melangkah ketika di lapangan dan memberikan batasan ketika penyusunan hasil dari penelitian.

Bahwa dalam kerangka ini penulis memberikan alur yang akan dilakukan oleh peneliti sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Dimana langkah pertama menelaah 1) peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2) Perda Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas 3) Hak Penyandang Disabilitas

Pasal 5 undang-undang Republik Indonesia nomor 08 Tahun 2016, kemudian yang kedua mendalami penyelenggaraan pelayanan publik dan yang ketiga mengukur pelayanan publik dengan menggunakan teori yang dikembangkan Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2014 :7) pengguna layanan menggunakan 5 (lima) dimensi pokok untuk mengukur kualitas suatu pelayanan, yaitu 1) Reliability (kehandalan) 2) Tangibles (nyata) 3) Responsiveness (ketanggapan) 4) Assurance (jaminan) 5) Empathy (empati) dan yang terakhir adalah memastikan kesemuanya sudah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam hal ini dinas Kependudukan dan catatan sipil



Sumber : Modifikasi penelitian 2024

Dengan mengacu pada teori ukuran Pelayanan Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2014:7) dimana indikator sesuai dengan karakteristik obyek penelitian meliputi:

**1. *Reliability* (kehandalan )**

Dimensi ini merupakan indikator yang mengukur kemampuan pegawai Disdukcapil Tangerang Selatan dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, penelitian ini ingin mengetahui kemampuan pegawai, seperti kemampuan dalam menangani penyandang disabilitas dan kemampuan dalam menggunakan alat, serta kemampuan dalam bidang kerja kependudukan bagi penyandang disabilitas.

**2. *Tangibles* (nyata)**

Dimensi ini merupakan indikator yang mengukur bentuk nyata pelayanan yang diberikan oleh pegawai disdukcapil, penelitian ini ingin mengetahui bukti nyata dari Disdukcapil seperti penampilan saat melakukan pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan bagaimana pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas berjalan sesuai SOP yang telah ditentukan, dan memastikan pelayanan yang baik dan tepat bagi penyandang disabilitas itu benar telah terimplementasikan dengan tepat.

**3. *Responsiveness* (ketanggapan)**

Dimensi ini merupakan indikator yang mengukur ketanggapan pegawai saat menangani penyandang disabilitas, penelitian ini ingin mengetahui respon pegawai dalam hal saat melayani penyandang disabilitas serta ketepatan pegawai disdukcapil saat memberikan pelayanan kependudukan telah berjalan sesuai Perda Kota Tangsel No 18 Tahun 2019.

**4. *Assurance* (jaminan)**

Dimensi ini merupakan indikator yang mengukur kecepatan waktu dan apakah ada jaminan biaya yang diminta pada pelayanan kependudukan, penelitian ini ingin mengetahui jaminan pelayanan kependudukan dimana yang telah diketahui pelayanan kependudukan semuanya tidak dipungut

biaya, dan apakah untuk pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas ada jaminan biaya apakah tidak.

**5. *Empathy* (empati)**

Dimensi ini merupakan indikator yang mengukur sifat dan keramahan pegawai saat pelaksanaan pelayanan kependudukan, penelitian ini ingin mengetahui empati pegawai Disdukcapil dapat diketahui bahwa menangani penyandang disabilitas tidak sama dengan masyarakat umumnya, menangani penyandang disabilitas dengan pelayanan yang khusus jadi penelitian ini memastikan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan penghargaan Tangsel yang telah di raih.

- Apakah Pegawai Disiplin dalam Memberikan Pelayanan Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“Alhamdulillah iya disiplin semua”

### 3. Responsiveness (Ketanggapan)

#### a. Respon pegawai kepada Masyarakat Penyandang Disabilitas

- Bagaimana Respon Pegawai dalam Menanggapi Masyarakat Disabilitas saat Melakukan Pelayanan Kependudukan?

Jawaban:

“responnya cepet kok bagus

#### b. Pelayanan dengan Tepat Waktu

- Apakah Pelayanan Kependudukan yang diberikan kepada Penyandang Disabilitas Tepat Waktu?

Jawaban:

“Alhamdulillah sudah cepet juga kok waktu itu

### 4. Assurance (Jaminan)

#### a. Ketepatan waktu pelayanan

- Bagaimana Ketepatan Waktu Pelayanan Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“sudah tepat waktu si ”

#### b. Biaya Pelayanan yang diminta

- Apakah ada Biaya pelayanan Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“tidak ada gratis gaada biaya sama sekali”

### 5. Emphaty (Empati)

#### a. Keramahan pegawai melayani

- Bagaimana Keramahan Pegawai dalam Melayani Penyandang Disabilitas saat Melakukan Pelayanan Kependudukan?

Jawaban:

“udah ramah kok sampe kenal juga”

**b. Pegawai Melayani dengan Baik**

- Apakah pegawai melayani dengan baik saat Penyandang Disabilitas melakukan pelayanan Kependudukan?

Jawaban:

“Alhamdulillah sudah baik bagus gaada kendala sama sekali”

**C. Penyandang Disabilitas 3**

Nama	: Ma'rudin
Alamat	: Kampung Maruga, 003/004 Kel. Serua
Pekerjaan	: Penjaga Warung Nasi (Orang Tua penyandang Disabilitas)
Layanan yang diterima	: Rekam KTP
Lokasi	: Telfon WhatsAp

**1. Reliability (Kehandalan)**

**a. Kecermatan Pegawai Melayani**

- Bagaimana Kecermatan Pegawai Disdukcapil dalam melayani masyarakat Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“Baik aja bagus”

**b. Kemampuan Pegawai dalam Melayani**

- Bagaimana Kemampuan Pegawai Disdukcapil dalam memberikan layanan kepada Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“Ya baik bagus”

**2. Tangibel (Berwujud)**

**a. Penampilan Pegawai dalam Melayani**

- Bagaimana Penampilan Pegawai saat Memberi Pelayanan Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas?

“1 nya pakai baju kaos, 1 nya kemeja, datengnya berdua”

**b. Kenyamanan Pelayanan di Disdukcapil**

- Bagaimana Kenyamanan dalam memberikan Pelayanan Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“nyaman, baik kok”

**c. Kedisiplinan**

- Apakah Pegawai Disiplin dalam Memberikan Pelayanan Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“ya disiplin cepet kok waktu itu, disiplin”

**3. Responsiviness (Ketanggapan)**

**a. Respon pegawai kepada Masyarakat Penyandang Disabilitas**

- Bagaimana Respon Pegawai dalam Menanggapi Masyarakat Disabilitas saat Melakukan Pelayanan Kependudukan?

Jawaban:

“ya baik si pada sabar, waktu kan juga bantu pas foto kata pegawainya juga gausah dipaksa buk biarin aja begitu baik si

**b. Pelayanan dengan Tepat Waktu**

- Apakah Pelayanan Kependudukan yang diberikan kepada Penyandang Disabilitas Tepat Waktu?

Jawaban:

“cepat si sudah tepat waktu”

**4. Assurance (Jaminan)**

**a. Ketepatan waktu pelayanan**

- Bagaimana Ketepatan Waktu Pelayanan Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“cepat, waktu itu 1 minggu ”

**b. Biaya Pelayanan yang diminta**

- Apakah ada Biaya pelayanan Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas?

Jawaban:

“gaada gratis”

**5. Emphaty (Empati)**

**a. Keramahan pegawai melayani**

- Bagaimana Keramahan Pegawai dalam Melayani Penyandang Disabilitas saat Melakukan Pelayanan Kependudukan?

Jawaban:

“ramah orangnya baik”

**b. Pegawai Melayani dengan Baik**

- Apakah pegawai melayani dengan baik saat Penyandang Disabilitas melakukan pelayanan Kependudukan?

Jawaban:

ya sudah baik”

No	Nama Dosen	Tugas	Bagi Mahasiswa
1	2	3	4
1	Muhammad Khoirul Anwar, Sos, M.Si.	Pembimbing	Farhani ( 20200110200072 )
Judul : Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan.			

dengan ketentuan sebagai berikut:

- Pertama** : Tugas pemberian bimbingan terhitung mulai tanggal **06 Desember 2023** sampai dengan **06 Juni 2024**.
- Kedua** : Apabila kelak di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya
- Kutipan** : Diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 06 Desember 2023

Dekan,



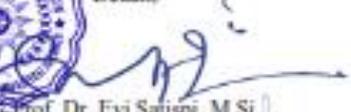
Prof. Dr. Evi Satispi, M.Si.

**Tembusan Yth.:**

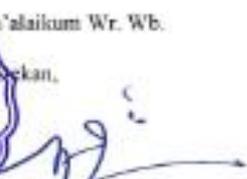
1. Kaprodi Administrasi Publik
2. Kepala Sub. Bag. Keuangan
3. Arsip.

#### Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

## Surat Permohonan Izin penelitian untuk Disdukcapil Kota Tangerang Selatan

	<p><b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b>  <b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA</b>  <i>Terkemuka, Modern, dan Islami</i></p>	<p>Program Studi:          Ilmu Kesejahteraan Sosial          Ilmu Administrasi Publik          Ilmu Politik          Ilmu Komunikasi          Magister Ilmu Administrasi          Magister Ilmu Komunikasi          Magister Ilmu Politik          Doktor Administrasi Publik</p>
		
<p>Nomor Lamp. Hal</p>	<p>: 130 /F.1-UMJ/XII/2023          : -          : <b>Permohonan Izin Penelitian Skripsi</b></p>	<p>15 Desember 2023</p>
<p>Kepada Yth.          Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan          Di -          Tempat</p>		
<p>Assalammu'alaikum Wr. Wb.          Teriring do'a kami sampaikan semoga kita semua dalam keadaan sehat walafiat, dan selalu dalam lindungan Allah SWT.</p>		
<p>Selanjutnya kami informasikan, bahwa dalam rangka penulisan skripsi sebagai tugas akhir Sdr. Farhani No. Telp 087863003091 NPM 20200110200072 mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta bermaksud mendapatkan informasi dan data yang terkait dengan judul skripsinya.</p>		
<p>Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya dapat membantu mahasiswa kami tersebut dalam melakukan wawancara dan memperoleh data yang diperlukan. Adapun judul skripsi dari mahasiswa tersebut ialah <b>"Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan"</b>.</p>		
<p>Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.</p>		
<p>Wabillahittaufiq Walhidayah</p>		
<p>Assalammu'alaikum Wr. Wb.          Dekan,            Prof. Dr. Evi Santipi, M.Si.</p>		
<p>www.fisip.umj.ac.id          fisip@umj.ac.id</p> <p>Campus A - Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cendek, Ciputat Timur, Tangerang Selatan          Telp. 021 - 7423273, 7445658 Fax. 021 - 74709730</p>		

## Surat Permohonan Izin penelitian untuk Komunitas Disabilitas

	<p><b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b>  <b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA</b>  <i>Terkemuka, Modern, dan Islami</i></p>	<p>Program Studi:          Ilmu Kesejahteraan Sosial          Ilmu Administrasi Publik          Ilmu Politik          Ilmu Komunikasi          Magister Ilmu Administrasi          Magister Ilmu Komunikasi          Magister Ilmu Politik          Doktor Administrasi Publik</p>
		
<p>Nomor Lamp. Hal</p>	<p>: 180 /F.1-UMJ/II/2024          : -          : Permohonan Izin Penelitian Skripsi</p>	<p>12 Februari 2024</p>
<p>Kepada Yth.          Kena Pengurus Yayasan Griya Bina Karya Anak Berkebutuhan Khusus          Di -          Tempat</p>		
<p>Assalamu'alaikum Wr. Wb.          Teriring do'a kami sampaikan semoga kita semua dalam keadaan sehat walafiat, dan selalu dalam lindungan Allah SWT.</p>		
<p>Selanjutnya kami informasikan, bahwa dalam rangka penulisan skripsi sebagai tugas akhir Sdr. Farhani No. Telp 087863003091 NPM 20200110200072 mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta bermaksud mendapatkan informasi dan data yang terkait dengan judul skripsinya.</p>		
<p>Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya dapat membantu mahasiswa kami tersebut dalam melakukan wawancara dan memperoleh data yang diperlukan. Adapun judul skripsi dari mahasiswa tersebut ialah <b>"Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang selatan"</b>.</p>		
<p>Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.</p>		
<p>Wabillahitaufiq Walhidayah</p>		
<p>Assalamu'alaikum Wr. Wb.            Dr. Evi Satispi, M.Si.</p>		
<p>www.fds.umj.ac.id      Kampus A: Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cendek, Ciputat Timur, Tangerang Selatan          Telp. 021 - 7423273, 7445656 Fax. 021 - 7470730</p>		

Surat keterangan telah melakukan wawancara di Dinas kependudukan dan catatan Sipil

**PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 J. Raya Puspitak - Serpong No. 1 Kel. Setu, Kec. Setu - Kota Tangerang Selatan  
 Telp : (021) 8370266, (021) 3893907  
 Website : [disdukcapil.tangerangselatankota.go.id](http://disdukcapil.tangerangselatankota.go.id) Email : [indukcapil@tangerangselatankota.go.id](mailto:indukcapil@tangerangselatankota.go.id)

---

**SURAT KETERANGAN**  
 NOMOR : 400.14.5.4/151 /DISDUKCAPIL/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Zeky Yamani, S.T
Pangkat/Gol.	: Penata Muda Tk. I - III/b
NIP	: 198111092014111001
Jabatan	: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Unit Kerja	: Sekretariat
Instansi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Farhani
NPM	: 20200110200072
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Pendidikan	: Strata Satu (S-1)

adalah benar telah melaksanakan wawancara penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan pada tanggal 16 Januari 2024.

Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Setu, 16 Januari 2024  
 an. Kepala  
 Kabu... dan Kepegawaian,

  
 Zeky Yamani, S.T  
 NIP. 198111092014111001

## Lampiran 5. Salinan Peraturan Perundang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
  - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
  - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

## Lampiran 6. Salinan Peraturan Perundang-Undangan No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas



**SALINAN**

PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 8 TAHUN 2016  
TENTANG  
PENYANDANG DISABILITAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang disabilitas yang mempunyai kedudukan hukum dan memiliki hak asasi manusia yang sama sebagai Warga Negara Indonesia dan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari warga negara dan masyarakat Indonesia merupakan amanah dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, untuk hidup maju dan berkembang secara adil dan bermartabat;
- b. bahwa sebagian besar penyandang disabilitas di Indonesia hidup dalam kondisi rentan, terbelakang, dan/atau miskin disebabkan masih adanya pembatasan, hambatan, kesulitan, dan pengurangan atau penghilangan hak penyandang disabilitas;
- c. bahwa untuk mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi diperlukan peraturan perundang-undangan yang dapat menjamin pelaksanaannya;
- d. bahwa Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, sudah tidak sesuai lagi dengan paradigma kebutuhan penyandang disabilitas sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;

**Lampiran 7. Salinan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan No 18 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas**



SALINAN

**LEMBARAN DAERAH  
KOTA TANGERANG SELATAN**

No. 18, 2019 PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN.  
Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas.

**PROVINSI BANTEN**

**PERATURAN DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN**

NOMOR 18 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELINDUNGAN PENYANDANG DISABILITAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TANGERANG SELATAN,

- Menimbang :
- a. 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;
  - b. bahwa dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara Penyandang Disabilitas masih mengalami berbagai bentuk diskriminasi sehingga hak-haknya belum terpenuhi;
  - c. bahwa untuk menjamin perlindungan dan pemenuhan hak bagi Penyandang Disabilitas diperlukan dasar hukum sebagai pelaksana Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

---

**Bagian Kelima Belas****Pendataan****Pasal 105**

Pendataan untuk Penyandang Disabilitas meliputi:

- a. didata sebagai penduduk dengan Disabilitas dalam kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- b. mendapatkan dokumen kependudukan; dan
- c. mendapatkan kartu Penyandang Disabilitas.

**Pasal 106**

- (1) Penyandang Disabilitas yang belum terdata dalam pendataan dapat secara aktif mendaftarkan diri kepada Kelurahan atau nama lain di tempat tinggalnya.
- (2) Kelurahan atau nama lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan pendaftaran atau perubahan data kepada Walikota melalui Kecamatan.
- (3) Walikota melalui Kecamatan menyampaikan pendaftaran atau perubahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada gubernur untuk diteruskan kepada Menteri.
- (4) Dalam hal diperlukan, Walikota melalui Kecamatan dapat melakukan verifikasi dan validasi terhadap pendaftaran atau perubahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

**Bagian Keenam Belas****Hak Hidup Secara Mandiri Dan Dilibatkan Dalam Masyarakat****Pasal 107**

Hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. mobilitas pribadi dengan penyediaan Alat Bantu dan kemudahan untuk mendapatkan akses;
- b. mendapatkan kesempatan untuk hidup mandiri di tengah masyarakat;
- c. mendapatkan pelatihan dan pendampingan untuk hidup secara mandiri;
- d. menentukan sendiri atau memperoleh bantuan dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menetapkan tempat tinggal dan atau pengasuhan keluarga atau keluarga pengganti;
- e. mendapatkan akses ke berbagai pelayanan, baik yang diberikan di dalam rumah, di tempat permukiman, maupun dalam masyarakat; dan
- f. mendapatkan akomodasi yang wajar untuk berperan serta dalam kehidupan bermasyarakat.

## Lampiran 8. Standar Operasional Prosedur

 <p><b>PEMERINTAH DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN</b>  <b>DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)</b>  <b>BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK</b></p>	Nomor SOP	SOP/DAFDUK/III/004
	Tgl. Pembuatan	08 Maret 2022
	Tgl. Revisi	31 Juli 2023
	Tgl. Efektif	08 Agustus 2023
	Disahkan oleh	<p>Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil            Kota Tangerang Selatan</p>  <p><b>Drs. H. Dedi Budiawan, MM</b>            NIP. 19641220198509 1 001</p>
Judul SOP	PELAPORAN PENDUDUK YANG TIDAK MAMPU MELAPORKAN SENDIRI (SAKIT, FAKTOR USIA, DISABILITAS, ODGJ)	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>2 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan</li> <li>3 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>4 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang dibunakan dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>8 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring</li> <li>9 Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>10 Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 41 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pendidikan               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Min. SMA sederajat</li> <li>- D3 Administrasi</li> <li>- D3 Komputer</li> <li>- S1 Fisip</li> </ul> </li> <li>2 Memahami Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan</li> <li>3 Memahami Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan</li> <li>4 Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan Materi Pelayanan Kependudukan</li> <li>5 Memahami Teknologi Informasi dan Komunikasi ( TIK )</li> </ol>	

## PELAPORAN PENDUDUK YANG TIDAK MAMPU MELAPORKAN SENDIRI (SAKIT, FAKTOR USIA, DISABILITAS, ODGJ)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon (Penanggung Jawab)	Petugas Verifikasi	Operator SIAK	Analisis Kebijakan (Sub Koor)	Kabid Datduk	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan Penerbitan Dokumen Kependudukan bersama berkas sesuai dengan dokumen kependudukan yang diajukan						Formulir Permohonan sesuai kebutuhan penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri	15 menit	Permohonan	
2	Memverifikasi dan memvalidasi data kependudukan						Permohonan	15 menit	Hasil Verifikasi	
3	Melakukan perekaman dengan mendatangi sesuai domisili untuk layanan Penerbitan KTP-el						Hasil Verifikasi	15 menit	Hasil Perekaman	
4	Melakukan input data ke dalam Aplikasi SIAK Terpusat untuk layanan dokumen kependudukan lainnya						Hasil Verifikasi	15 menit	Data terinput ke SIAK terpusat	
5	Melakukan penerbitan dokumen kependudukan sesuai permohonan						Data terinput ke SIAK terpusat	15 menit	Dokumen Kependudukan	
6	Menyerahkan dokumen kependudukan kepada Penanggungjawab pemohon						Dokumen Kependudukan	5 menit	Tanda Terima	
7	Membuat draft Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri						Tanda Terima	30 menit	Draft Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri	
8	Menandatangani Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri						Draft Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri	5 menit	Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri	
9	Mengarsipkan Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri						Laporan Layanan	5 menit	Arsip	

Dilarang mengubah dan/atau menggandakan dokumen ini tanpa persetujuan Management Representative dan Kepala DISDUKCAPIL Kota Tangerang Selatan

## Lampiran 8. Rekap Jemput Bola KTP El Penduduk Rentan Tahun 2023

REKAP KEGIATAN JEMPUT BOLA PEREKAMAN KTP-EL PENDUDUK RENTAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN  
TAHUN 2023

No	Tanggal	Pemohon	NIK	Alamat	Alasan	Hasil	Output
1	11 Januari 2023	ROSMANIAR	3674072612220002	Jl. Baru Luk No 54 RT 005 RW 007, Kal. Bakli Jaya, Kec. Setu	Faktor Umur	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
2	12 Januari 2023	KENNY HUDDYANA	3674053103100052	Jl. Taman Bintaro Blok E/13 RT 001 RW 005/Kal. Rangas, Kec. Ciputat Timur	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
3	12 Januari 2023	DZKRINA DWI AMANDA	3674043008160003	Vila Dago Tol Blok F. 1/14 RT 012 RW 020, Kal. Serua, Kec. Ciputat	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
4	28 April 2023	ELISDALINA TAMBUNAN	3674062402230012	Jl. Cabe VI RT 006 RW 011, Pondok Cabe Iir, Pamulang	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
5	09 Juni 2023	ELIANA ESTELITA SIAGIAN	3674060606230006	Pesantren Pondok Cabe Indah Blok 02 RT 001 RW 001, Kp. Pondok Cabe II, Kec. Pamulang	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
6	15 Juni 2023	MISNI	3201275205550000	Jl. Kemandoran IV RT 008 RW 009, Kedaung, Kec. Pamulang	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
7	16 Juni 2023	Ny Bangun Pratist	3674036103410001	Jl. Senayan 1 Bintaro Blok H/17 No 11 A, Pondok Pucung, Kec. Pondok Aren	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
8	23 Juni 2023	SUKIYAH	3216027112380018	Pondok Pina Blok F 4/5 RT 03 RW 003, Pondok Kacang Timur, Kec. Pondok Aren	Faktor Umur	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
9	10 Juli 2023	MINAH	3674036003461001	Jl. Boryjd PO Rang RT 001 RW 004, Pondok Karya, Pondok Aren	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
10	03 Agustus 2023	DITO	3674031903000003	Pondok Senut, RT 002 RW 003, Pondok Kacang Timur, Pondok Aren	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
11	07 Agustus 2023	Soewasonoswi	3674065003330002	Perum Grand Residence B2 No 2, Pondok Cabe Udik, Kec. Pamulang	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
12	05 September 2023	MARYAM	3674035505650001	Kelton Mangga, RT 001 RW 004, Pondok Kacang Timur, Kec. Pondok Aren	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
13	05 September 2023	FAKIROH	3674025005570002	Griya Aeri Blok E-5/15 RT 052 RW 007, Jelupang, Kec. Serpong Utara	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
14	11 September 2023	NAMAN		JL. OSCAR II-69 RT 003 RW 002, KEL. BAMBUI APUS, KEC. PAMULANG	ODGJ	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
15	11 September 2023	KASINEM		KP WACHASARI RT 008 RW 002, PONDOK SETUNG, KEC. PONDOK AREN	SAKIT	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
16	11 September 2023	IMAN SATRIA	3674012311220010	K. TANJUNG 1 BLOK I-1 NO 28 SEKTOR LI BGD, RAWABUNTU, SERPONG	ODGJ	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
17	14 September 2023	NURDIN R	3674052209220010	KP PISANGAN BARAT RT 001 RW 005, CIRENDEU, KEC. CIPUTAT TIMUR	SAKIT	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
18	19 September 2023	MASTINA	1271196011560002	JL. ANGGREK 1 BLOK B-4/4 RT 001 RW 005, BENDA BARU, KEC. PAMULANG	SAKIT	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
19	17 Oktober 2023	GIANG FORTUNA FASCAL PUTRA	3674062209990006	Jl. Laki I Ciledug Bambu Apus, Bambu Apus, Pamulang	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
20	17 Oktober 2023	MUDIN	3674051912470001	Jl. Panda V/KP Peladan RT 005 RW 005, Pondok Rang, Kec. Ciputat Timur	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
21	25 Oktober 2023	KROM		KP PD PETUNG RT 002 RW 005, JURANG MANGU TIMUR, KEC. PONDOK AREN	Sakit	CEK BIOMETRIK dan Rekam KTP-el Berhasil	
22	25 Oktober 2023	JUMINI	3674014501670000	KP SERPONG RT 005 RW 002, KEC. SERPONG	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
23	25 Oktober 2023	ARIS MAULANA		RT 002 RW 007 BUARAN, KEC. SERPONG	Sakit	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
24	1 November 2023	ENONG	3674015402530001	KP RAWA BUNTU RT 008 RW 002, RAWA BUNTU, KEC. SERPONG	SAKIT, LANSIA	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
25	15 November 2023	ARIEF BUDIMAN	3674061104460002	JL. H TAP KEDALUNG RT 005 RW 019, KEDALUNG, KEC. PAMULANG	LANSIA, SAKIT	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
26	16 November 2023	Kochang	3674010206200005	Dinsos Kota Tangerang Selatan	Transpuan	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
27	17 November 2023	JASINAN		Kp Keranggan, Kec. Setu	SAKIT	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
28	2 November 2023	SRI MULYANI	3171075710550002	KP MASJID RT 003 RW 003, JOMBANG, CIPUTAT	SAKIT	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
29	3 November 2023	EVA PURJANTI	3603346911700000	JL. PERTAMANA RAYA NO 35, PONDOK RANU, CIPUTAT TIMUR	DISABILITAS	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
30	1 Mei 2023	Mr X		Dinsos Kota Tangerang Selatan	ORANG TERLANTAR	Data ditemukan a.n Cepi Alamat Kp Sinding Wangi, Muncang, Labak, Banten	
31	10 April 2023	Mrs X		Dinsos Kota Tangerang Selatan	ORANG TERLANTAR	a.n In Narsella alamat Jl Pahlawan GG Swadaya, Remos, Ciputat	
32	10 November 2023	SUMARNAN		Kp Keranggan, Kec. Setu	ODGJ	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
33	11 April 2023	ARDI	3674043011520002	KP MASJID RT 004 RW 003, JOMBANG, CIPUTAT	LANSIA	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
34	11 Desember 2023	Rama Septian Ningtyas	3674062810060007	Jl. Depag GG Damai No. 15, Kal. Kedaung, Kec. Pamulang	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
35	12 Desember 2023	Ida Rohani Purba	3674037006600007	Jl. Pesantren, Jurang Mangu Timur, Kec. Pondok Aren	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
36	13 Desember 2023	AHMAD AHDO ROBI	3674034701080005	RT 004 RW 005, Kal. Parigi, Kec. Pondok Aren	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
37	13 November 2023	RIANA DEWI	3674046510740007	Kp Masjid RT 005 RW 003, Kal. Jombang, Kec. Ciputat	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
38	14 Desember 2023	M Ramadhani	3674010401000002	Kp Manuga RT 003 RW 008, Ciater, Kec. Serpong	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
39	14 November 2023	MAHPUDIN		Kp Keranggan, Kec. Setu	ODGJ	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
40	15 Desember 2023	EKA OKTAVIANI	3674044510010005	Kp Manuga RT 003 RW 004, Kal. Serua, Kec. Ciputat	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
41	18 Desember 2023	NURITAYATI	3674034811890001	Kp Utan RT 004 RW 003, Pondok Pucung, Kec. Pondok Aren	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
42	19 Desember 2023	NAHRUDIN	3674040307910003	Kp Manuga RT 003 RW 004, Kal. Serua, Kec. Ciputat	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
43	2 Mei 2023	ARIS MAULANA	3674011302900004	KP BUARAN RT 002 RW 007, KEC. SERPONG	SAKIT	Rekam KTP Berhasil	KTP-el

44	20 Desember 2023	M RIZKI	3171070510031002	KP MASJID RT 003 RW 003, JOMBANG, CIPUTAT	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
45	20 November 2023	ACENG		Kel. Ciater, Kec. Serpong	ODGJ	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
46	21 November 2023	FAJAR TRIAN PAMUNGKAS	3674060303060001	Jl Talas II RT 002 RW 001, Pondok Cabe Ilir, Kec. Pamulang	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
47	23 November 2023	SAINAH		Kp Maruga RT 003 RW 008 , Ciater, Kec. Serpong	Disabilitas	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
48	24 November 2023	AHMAD ROJALIH	3674042204670001	RSUD (Jl. Pajajaran No.101, Pamulang Barat, Kec. Pamulang )	Sakit	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
49	24 November 2023	MADI		KP MASJID RT 004 RW 003, JOMBANG , KEC. CIPUTAT	Disabilitas	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN IRIS YANG DIBERKAN	
50	27 November 2023	NUR LELA		Kp Keranggan, Kec. Setu	ODGJ	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
51	28 November 2023	NOERMALASARI	3674045010990006	Cipayung R T 002 RW 006 , Cipayung, Kec. Ciputat	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
52	28 November 2023	Imam Iswadi	3674011906960001	Kp Maruga RT 003 RW 008 , Ciater, Kec. Serpong	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
53	29 November 2023	NAJITA FITRI	3674034912030005	JL. MASJID NURUL KHIRAN NO. 30 RT 001 RW 001, Pondok Kacang Timur, Pondok Aren	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
54	3 April 2023	LASIEEM		Villa Melati Mas Blok G 4 no 7, Kec. Serpong Utara	SAKIT, LANSIA	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
55	30 November 2023	MAJRAH		Kp Keranggan, Kec. Setu	Lansia	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
56	4 April 2023	Mr X		Dinsos Kota Tangerang Selatan	ORANG TERLANTAR	Data ditemukan a.n Insan alamat Griya Aeri BSD c5 No 6 , Jelupang, Serpong Utara	
57	4 Desember 2023	Rahmat Kurniawan	3674030708050009	Perigi Baru RT 001 RW 001, Kel. Parigi Baru, Kec. Pondok Aren	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
58	5 Desember 2023	HASANUDIN		Kp Keranggan, Kec. Setu	LANSIA	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
59	6 Desember 2023	Ibu X		Kp Pondok Sentul RT 010 RW 10, Ciater, Serpong	orang terlantar	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
60	6 November 2023	Mr X		Dinsos Kota Tangerang Selatan	ORANG TERLANTAR	Data ditemukan a.n Muhkasan alamat Jl. Papango II No 82 , Tanjung Priok, Jakarta Utara	
61	7 Desember 2023	DAWIH	3674052509630001	Jl Legoso RT 003 RW 001, Pisangan, Kec. Ciputat Timur	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
62	7 November 2023	LASIEEM		Villa Melati Mas Blok G 4 no 7, Kec. Serpong Utara	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
63	8 Desember 2023	Sainah	3674014101520011	Kp Maruga RT 003 RW 008 , Ciater, Kec. Serpong	Disabilitas	Rekam KTP Berhasil	KTP-el
64	8 November 2023	SAYATI		Kp Keranggan, Kec. Setu	Lansia	TIDAK ADA DATA YANG COCOK DENGAN SIDIK JARI	
65	9 November 2023	KASMI	3674014101330002	Ciater Permai Blok F 8 / 1, RT 005 RW 004, Ciater, Kec. Serpong	Lansia	gagal rekam	

Tangerang Selatan, Desember 2023  
Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Puji Lestari, S.A.P.  
NIP. 199205252022032010

**Lampiran 10. Dokumentasi**

**Bersama Ibu Puji Lestari S.AP selaku Staff Bidang Pendaftaran Penduduk.**



**Bersama Ibu Istudyanti Priatmi, S.E, M.H selaku Kepala Yayasan ABK UMKM**



**Bersama teman teman Disabilitas ABK UMKM**



**Bersama Bapak Hasan Maruli Siagian Selaku Pelaksana Pelayanan Kependudukan Jemput Bola**