

BAB IV

GAMBARAN PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokus Penelitian

4.1.1 Provinsi Banten

Provinsi Banten secara umum merupakan dataran rendah dengan ketinggian 0 – 257,93 meter di atas permukaan laut, serta memiliki beberapa gunung dengan ketinggian mencapai 2.000 meter di atas permukaan laut. Wilayah administrasi Provinsi Banten terdiri dari empat wilayah kabupaten dan empat kota, berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.1.1-6117 Tahun 2022 luas daratan masing-masing kabupaten/kota, yaitu: Kabupaten Pandeglang (2.771,414 km²), Kabupaten Lebak (3.3102,180 km²), Kabupaten Tangerang (1.027,757 km²), Kabupaten Serang (1.469,908 km²), Kota Tangerang (178,347 km²), Kota Cilegon (162,514 km²), Kota Serang (265,787 km²), serta Kota Tangerang Selatan (164,860 km²) (BPS Provinsi Banten, 2022).

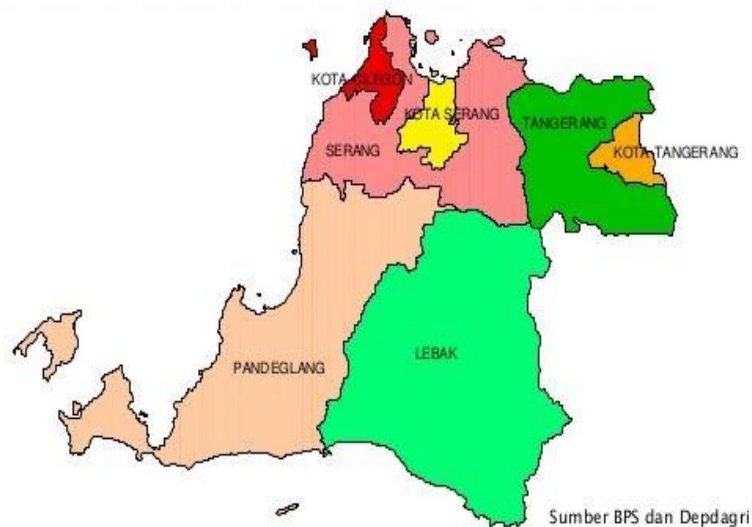
Wilayah Provinsi Banten bagian utara berbatasan dengan Laut Jawa, bagian timur berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi Jawa Barat, bagian selatan berbatasan dengan Samudera Hindia, dan bagian barat berbatasan dengan Selat Sunda (BPS Provinsi Banten, 2022).

Berdasarkan Sensus Penduduk 2020, jumlah penduduk Provinsi Banten pada bulan September tahun 2020 adalah 11,9 juta jiwa. Pada tahun 2022, jumlah penduduk Provinsi Banten mencapai 12,2 juta jiwa yang terdiri atas 6,24 juta jiwa penduduk laki-laki dan 6.01 juta jiwa penduduk perempuan sesuai hasil proyeksi interim 2020-2023 (pertengahan tahun/juni). Sementara itu, diketahui laju pertumbuhan penduduk per tahun 2020-2022 di Provinsi Banten adalah sebesar 1,66 persen (Jika merujuk pada data tahun 2022, dapat diketahui bahwa

jumlah penduduk laki-laki di Provinsi Banten adalah 50,94 persen dari jumlah penduduk Banten, sedangkan jumlah penduduk perempuan di Provinsi Banten adalah 49,06 persen dari jumlah penduduk Provinsi Banten (BPS Provinsi Banten , 2022).

Dari informasi tersebut, diperoleh bahwa rasio jenis kelamin penduduk Banten sebesar 104. Dengan kata lain, terdapat 104 orang laki-laki per 100 orang perempuan di Provinsi Banten pada tahun 2022. Kepadatan penduduk di Provinsi Banten tahun 2022 mencapai 1.310 jiwa/km². Kepadatan Penduduk di delapan kabupaten/ kota cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kota Tangerang dengan kepadatan sebesar 10.825 jiwa/km² dan terendah di Kabupaten Lebak sebesar 433 jiwa/km² (BPS Provinsi Banten , 2022).

Gambar 4.1 Peta Administrasi Provinsi Banten



Sumber : (BPS Provinsi Banten, 2022)

4.1.2 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan

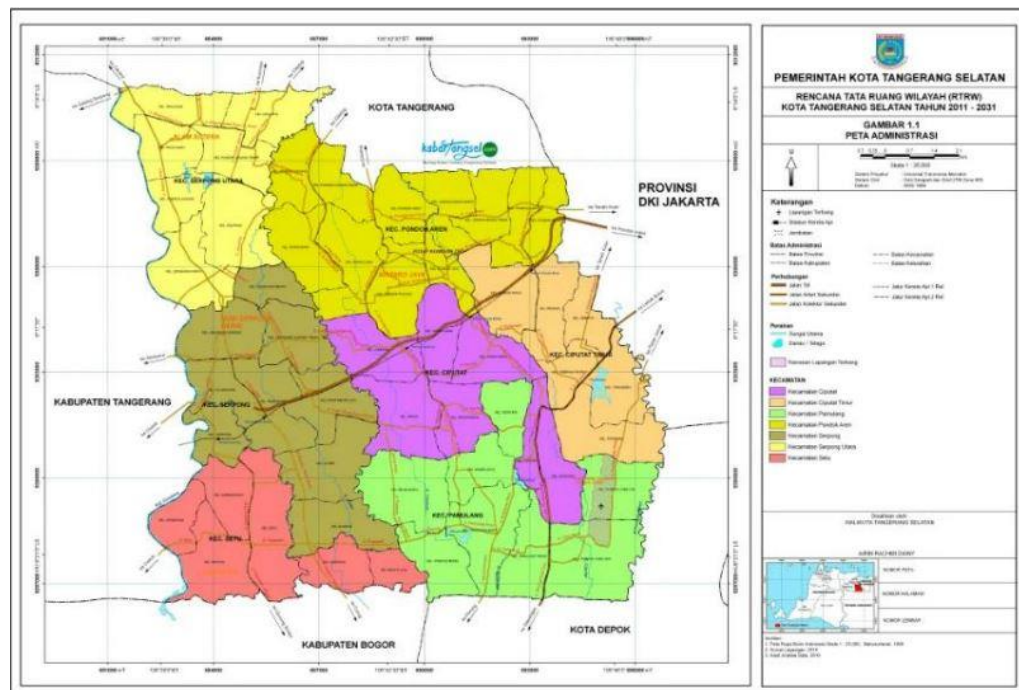
Kota Tangerang Selatan merupakan kota termuda yang resmi memisahkan diri sejak tahun 2008 dari Kab. Tangerang, terletak di bagian timur Provinsi Banten yang secara geografis berada diantara $6^{\circ}39'$ – $6^{\circ}47'$ lintang Selatan dan $106^{\circ}14'$ – $106^{\circ}22'$ Bujur Timur dengan luas wilayah 147, 19 kilometer persegi atau sebesar 1,63 persen dari luas wilayah Provinsi Banten. Sedangkan secara administratif, Kota Tangerang Selatan terdiri dari 7 Kecamatan, dan 54 Kelurahan.

Kota Tangerang Selatan disahkan pada sidang paripurna DPR RI hari rabu, tanggal 29 Oktober 2008 dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 51 Tahun 2008, setelah melalui perjuangan panjang sejak tahun 2000 melalui wacana pembentukan Kota Cipasera.

Wilayah Kota Tangerang Selatan mempunyai batas administrasi sebagai berikut:

- Sebelah Utara Berbatasan dengan Kota Tangerang dan DKI Jakarta
- Sebelah timur berbatasan dengan Provinsi Jawa Barat (Kota Depok) dan DKI Jakarta
- Sebelah selatan berbatasan dengan Provivinsi Jawa Barat (Kab. Bogor) dan Kota Depok.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kab Tangerang

Gambar 4.2. Peta Administrasi Kota Tangerang Selatan



Sumber : (BPS Kota Tangerang Selatan, 2023)

Atas perubahan luasan tersebut, Kota Tangerang Selatan menetapkan ke dalam Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang RTRW Tahun 2011-2031. Apabila dilihat dari kecamatan terluas adalah Kecamatan Pondok Aren dengan luas 2.979,88 ha atau 18,08%, sedangkan kecamatan dengan luas paling kecil adalah Setu dengan luas 1.675,75 ha atau 10,17%. Deskripsi luas wilayah Kota Tangerang Selatan digambarkan pada tabel berikut.

Gambar 4.3. Luas Wilayah Kota Tangerang Selatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Hektar) UU 51/2008	Luas Daerah (Hektar) Revisi RTRW	Persentase (%)
1	Serpong	2.404	2.827,08	17,15%
2	Serpong Utara	1.784	2.236,24	13,56%
3	Ciputat	1.838	2.111,29	12,81%
4	Ciputat Timur	1.543	1.781,53	10,81%
5	Pamulang	2.682	2.873,70	17,43%
6	Pondok Aren	2.988	2.979,88	18,08%
7	Setu	1.480	1.675,75	10,17%
Kota Tangerang Selatan		147,19	16.485,47	100,00%

Sumber: Revisi RTRW Kota Tangerang Selatan, 2011-2031

4.1.3 Kependudukan dan Sumberdaya Manusia

Berdasarkan data resmi penduduk Kota Tangerang Selatan dari Dinas Kependudukan dan catatan sipil tahun 2022, dengan data bersih mencapai angka sebanyak 1.394.015 total jumlah penduduk.

Jumlah Penduduk Disabilitas di Kota Tangerang Selatan mencapai angka 1.343 orang. Dengan rincian perkecamatan 1) Untuk Kec Serpong jumlah disabilitasnya 153 orang, 2) Kecamatan Serpong Utara sebanyak 125, 3) Kecamatan Pondok Aren 272 orang, 4) Kecamatan Ciputat 148, 5) Kecamatan Ciputat Timur Sebanyak 209 orang Penyandang Disabilitas, 6) sedangkan Kecamatan Pamulang sebanyak 257 orang Penyandang disabilitas dan yang terakhir, 7) Kecamatan Setu sejumlah 179 orang penyandang disabilitas.

Gambar 4.4 : Jumlah Pendudukan Kota Tangerang Selatan



**JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN
KOTA TANGERANG SELATAN
DKB SEMESTER II TAHUN 2022**

NO KEC	NAMA KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK			
		SEMESTER I TAHUN 2022	SEMESTER II TAHUN 2022	PERUBAHAN	%
367401	SERPONG	158.711	161.356	2.645	0,19
367402	SERPONG UTARA	135.924	137.462	1.538	0,11
367403	PONDOK AREN	290.765	293.968	3.203	0,23
367404	CIPUTAT	217.181	220.125	2.944	0,21
367405	CIPUTAT TIMUR	167.928	169.133	1.205	0,09
367406	PAMULANG	317.767	321.764	3.997	0,29
367407	SETU	88.458	90.207	1.749	0,13
TOTAL		1.376.734	1.394.015	17.281	1,24

Sumber : Data diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2022

Sebagian besar masih terkonsentrasi di wilayah Pamulang dan Pondok Aren. Gambar berikut menunjukkan bahwa 321.764 penduduk hampir 23 persen penduduk Tangerang Selatan tinggal di Kecamatan Pamulang. Sementara itu Kecamatan Setu adalah kecamatan yang jumlah penduduknya paling sedikit yaitu sebanyak sekitar 6 persen dari total penduduk di Kota Tangerang Selatan.

4.1.4 Visi Dan Misi Intansi

1. Terwujudnya TANGSEL Unggul Menuju Kota Lestari, Saling Terkoneksi, Efektif, dan Efisien.
2. Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul.
3. Pembangunan Infrastruktur yang Saling Terkoneksi.
4. Membangun Kota yang Lestari.
5. Meningkatkan Ekonomi Berbasis Nilai Tambah Tinggi di Sektor Ekonomi Kreatif.
6. Membangun Birokrasi yang Unggul.

4.1.5 Moto Instansi

1. Senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
2. Efektif dan efisien.
3. Hati-hati dan sepuh hati.
4. Aktual dan akuntabel.

5. Tertib dan transparan.

6. Inisiatif dan inovatif.

4.1.6 Uraian Tugas, Fungsi Struktur Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mempunyai tugas pokok sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan ialah menyelenggarakan urusan daerah yang berkenaan dengan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai kebijakan Pemerintah. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mempunyai fungsi yang dijabarkan pada Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 57 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

1. Perencanaan, pelaksanaan, pembinaan dan pengendalian pendaftaran penduduk dan penertiban dokumen kependudukan;
2. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pencatatan sipil dan penertiban akta catatan sipil;
3. Perencanaan dan pelaksanaan penyuluhan, pengawasan dan penegakan Peraturan Daerah tentang Kependudukan;
4. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pendataan, evaluasi dan penyusunan program dibidang kependudukan.

Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan terdiri dari:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretaris, membawahi:

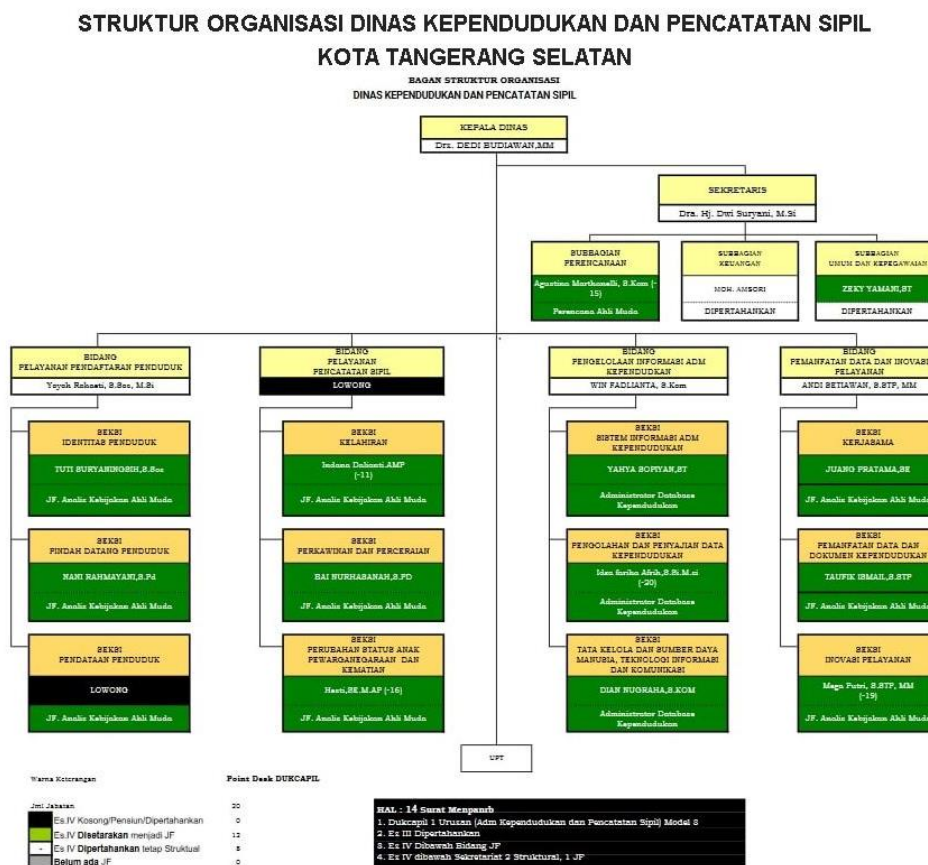
- 1). Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- 2). Sub Bagian Keuangan;
- 3). Sub Bagian Perencanaan.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 - 1). Seksi Identitas Penduduk;
 - 2). Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - 3). Seksi Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
 - 1). Seksi Kelahiran;
 - 2). Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - 3). Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
 - 1). Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - 2). Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - 3). Seksi Tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan Komunikasi.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:
 - 1). Seksi Kerja Sama;
 - 2). Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - 3). Seksi Inovasi Pelayanan

4.1.7 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah cakupan organisasi yang mengatur hubungan dan kerjasama antar bidang atau unit kerja, hal ini dimaksud dalam rangka melakukan manajemen kerja yang sistematis serta efektif dalam membangun *good goverment* di lingkungan organsasi tersebut.

Berikut ini adalah strukur organisasi di lingkungan dinas Kependudukan dan catat sipil yang resmi digunakan oleh pemerintah kota Tangerang Selatan, dalam melakukan konsolidasi dan koordinasi organisasi antar struktural

Gambar 4.5 : Struktur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan



Sumber : diolah melalui situs resmi Dikducapil Kota Tangerang Selatan, 2024

Uraian tugas dan fungsi dari struktur organisasi tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas	
Mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Administrasi Kependudukan	<ol style="list-style-type: none"> Penyusunan program dan anggaran Pengelolaan keuangan Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara Pengelolaan urusan ASN Penyusunan perencanaan dibidang

	<p>pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.</p> <p>f. Perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.</p> <p>g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.</p> <p>h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil</p> <p>i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan</p> <p>j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan</p> <p>k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan</p> <p>l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan</p> <p>m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan</p> <p>n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
Sekretaris Dinas	
<p>Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam memberikan pelayanan administrasi dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua</p>	<p>a. Koordinasi dan Penyusunan Program dan Anggaran</p> <p>b. Pelaksanaan Pengelolaan keuangan</p> <p>c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara</p> <p>d. Pengelolaan urusan ASN</p> <p>e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan</p>

unsur dilingkungan Dinas	f. sesuai dengan tugas dan fungsinya
2.1 Kepala Sub Bagian Perencanaan	
Mempunyai Tugas melakukan Penyiapan Koordinasi dan Penyusunan Program dan anggaran	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan sub bagian perencanaan b. Penyusunan perencanaan kegiatan pengumpulan data bahan perumusan kebijakan dinas c. Pelaksanaan penyusunan program dan anggaran dinas d. Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penganalisisan data dinas e. Pelaksanaan penyusunan pedoman dan program kerja dinas f. Pelaksanaan penyusunan dokumen perencanaan dinas g. Pelaksanaan pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dinas h. Pelaksanaan monitoring, evaluasi serta pelaporan program dan kegiatan dinas i. Pelaksanaan konsultasi dan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya terkait program, anggaran, monitoring dan evaluasi dinas j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
2.2 Kepala Sub Bagian Keuangan	
Mempunyai Tugas melakukan Penyiapan Koordinasi dan Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan, Penata Usahaan, Akuntansi, Verifikasi dan Pembukuan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan sub bagian keuangan b. Pelaksanaan perencanaan kegiatan pengelolaan keuangan, penata usahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan c. Pelaksanaan pengelolaan keuangan, penata usahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan

	<ul style="list-style-type: none"> d. Pelaksanaan penyusunan laporan neraca keuangan e. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya terkait dengan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan f. Pelaksanaan pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan pengelolaan keuangan g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
<p>2.3 Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian</p>	
<p>Mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik negara</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan sub bagian umum dan kepegawaian b. Pelaksanaan perencanaan bahan pelaksanaan kegiatan persuratan, tata usaha, kearsipan, administrasi ASN, perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik negara c. Pelaksanaan pengelolaan kegiatan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik negara d. Pelaksanaan pengurusan administrasi perjalanan dinas, kendaraan dinas, keamanan kantor serta pelayanan kerumahtanggaan lainnya e. Pelaksanaan penyusunan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan dan pengadaan perlengkapan/sarana kerja serta inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusannya. f. Pelaksanaan pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, administrasi

	<p>ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik negara</p> <p>g. Memfasilitasi usulan pengadaan, pengangkatan, mutasi, kesejahteraan pegawai, cuti, penilaian, pemberian penghargaan, pemberian sanksi/hukuman dan pemberhentian/pensiun, serta pendidikan dan pelatihan pegawai.</p> <p>h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	
Mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk</p> <p>b. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk</p> <p>c. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk</p> <p>d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk</p> <p>e. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.</p> <p>f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk</p> <p>g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk</p> <p>h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk</p> <p>i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
3.1 Kepala Seksi Identitas Penduduk	
Mempunyai Tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis,	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Identitas Penduduk</p>

<p>pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> b. Penyusunan perencanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk c. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penerbitan dokumen dan pendaftaran penduduk. d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
<p>3.2 Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk</p>	
<p>Mempunyai Tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Pindah Datang Penduduk b. Penyusunan perencanaan pelayanan pindah datang penduduk c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelayanan pindah datang penduduk d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pindah datang penduduk f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pindah datang penduduk g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil

	<p>elayanan pindah datang penduduk</p> <p>h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pindah datang penduduk</p> <p>i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
3.3 Kepala Seksi Pendataan Penduduk	
Mempunyai Tugas Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Pendataan Penduduk</p> <p>b. Penyusunan perencanaan Pendataan Penduduk</p> <p>c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pendataan penduduk pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pendataan penduduk</p> <p>d. Pelaksanaan penyelenggaraan pendataan penduduk</p> <p>e. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pendataan penduduk</p> <p>f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	
Mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil</p> <p>b. Penyusunan Perencanaan Pelayanan Pencatatan Sipil</p> <p>c. Perumusan Kebijakan Teknis Pencatatan Sipil</p> <p>d. Pelaksanaan Pembinaan dan Koordinasi pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Pelaksanaan Pelayanan Pencatatan Sipil</p> <p>f. Pelaksanaan Penerbitan dokumen pencatatan sipil</p> <p>g. Pelaksanaan Pendokumentasian hasil</p>

	<p>elayanan Pencatatan Sipil</p> <p>h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil</p> <p>i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
4.1 Kepala Seksi Kelahiran	
<p>Mempunyai tugas melakukan Penyiapan Bahan Perencanaan, Perumusan, Kebijakan Teknis, Pembinaan dan Koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran</p>	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Kelahiran</p> <p>b. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan Kelahiran</p> <p>c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan kelahiran</p> <p>d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran</p> <p>e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran</p> <p>f. Pelaksanaan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran</p> <p>g. Pelaksanaan Pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan Kelahiran</p> <p>h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran</p> <p>i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
4.2 Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian	
<p>Mempunyai tugas melakukan Penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian</p>	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Perkawinan dan Perceraian</p> <p>b. Penyusunan perencanaan pelayanan Pencatatan Perkawinan dan Perceraian</p> <p>c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan Perkawinan dan Perceraian</p> <p>d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan Perkawinan dan Perceraian</p>

	<ul style="list-style-type: none"> e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pencatatan Perkawinan dan Perceraian f. Pelaksanaan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan dan Akta Perceraian g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
<p>4.3 Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian</p>	
<p>Melakukan Penyiapan Bahan Perencanaan Perumusan Kebijakan Teknis, Pembinaan dan Koordinasi serta pelaksanaan pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak , Pengakuan anak, pengesahan anak,perubahan status kewarganegaraan dan Pencatatan Kematian</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian b. Pelaksanaan perencanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan

	<p>pendaftaran kematian</p> <p>f. Pelaksanaan penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak, Perubahan Status Kewarganegaraan dan Kematian</p> <p>g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pendaftaran kematian</p> <p>h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pendaftaran kematian</p> <p>i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	
<p>Mempunyai tugas melaksanakan Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan</p>	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Penyusunan Perencanaan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi Sistem Informasi Administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi</p> <p>c. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi Sistem Informasi Administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi</p> <p>d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan Informasi</p>

	<p>Administrasi Kependudukan pengolahan administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi</p> <p>e. Pelaksanaan Pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, Pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi</p> <p>f. Pengendalian dan Evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan</p> <p>g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
5.1 Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	
<p>Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan</p>	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>b. Penyusunan perencanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>c. Perumusan kebijakan teknis sistem informasi administrasi kependudukan</p> <p>d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan</p> <p>e. Pelaksanaan penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan</p> <p>f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan</p> <p>g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya</p>
5.2 Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan	
<p>Mempunyai tugas melakukan</p>	<p>a. Penyelenggaraan penyusunan rencana</p>

<p>penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan</p>	<p>kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Penyusunan perencanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan c. Perumusan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan e. Pelaksanaan penyelenggaraan pengolahan dan penyajian data kependudukan f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
<p>5.3 Seksi Tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan Komunikasi</p>	
<p>Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi Informasi dan Komunikasi serta sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi b. Penyusunan perencanaan Tata Kelola dan sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi c. Perumusan kebijakan teknis tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi

	<ul style="list-style-type: none"> e. Pelaksanaan penyelenggaraan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	
<p>Mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan b. Penyusunan Perencanaan pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan c. Perumusan Kebijakan teknis, Pemanfaatan data dan Dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. e. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan f. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan g. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan h. Pengendalian dan Evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan Dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan

	fungsinya
6.1 Kepala Seksi Kerja Sama	
Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Kerja Sama b. Penyusunan perencanaan Kerja Sama Administrasi Kependudukan c. Perumusan Kebijakan teknis Kerja Sama Administrasi Kependudukan d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Kerja Sama Administrasi Kependudukan e. Pelaksanaan penyelenggaraan Kerja Sama Administrasi Kependudukan f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
6.2 Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	
Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan b. Penyusunan perencanaan Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan c. Perumusan Kebijakan teknis Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan e. Pelaksanaan penyelenggaraan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

6.3 Kepala Seksi Inovasi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Inovasi Pelayanan
- b. Penyusunan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi penyusunan bahan perumusan kebijakan umum seksi Inovasi Pelayanan
- c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
- d. Penyelenggaraan pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
- e. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
- f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan suatu pembahasan dan analisis berupa data dan fakta yang ada di lapangan, serta disesuaikan dengan teori yang digunakan. Mengingat penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta dengan pengumpulan data yang digunakan antara lain, yaitu wawancara:

1. Penyelenggara Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan
2. Pelaksana Bidang Kependudukan dan catatan sipil Kota Tangerang Selatan
3. Masyarakat Penyandang disabilitas
4. Komunitas Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan

Selain itu pengumpulan data yang digunakan juga berdasarkan observasi dan dokumentasi

4.2.1 Implementasi Pelayanan Publik

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

- 1). Kepastian hukum, menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat
- 2). Keterbukaan, pelayanan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3). Partisipatif, peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4). Akuntabilitas, penyelenggaraan pelayanan publik yang bertanggungjawab.
- 5). Kepentingan umum, pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.
- 6). Profesionalisme, penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.
- 7). Kesamaan hak, pelayanan publik tidak diskriminatif.
- 8). Keseimbangan hak, hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Pada pasal 25 ayat (4) Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 memuat prinsip-prinsip dalam pelayanan publik yang selalu mengedepankan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan. Pada pasal 29 ayat (1) juga menyebutkan dalam

membrikan pelayanan khusus dan fasilitas yang khusus dalam hal pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Gambar 4.6 : Undang No 25 Tahun 2009

Pasal 28

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.

Sumber : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Melalui Perda Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas, bahwa Penyandang Disabilitas di Kota Tangerang Selatan adalah warga negara yang memiliki hak, kewajiban, peran dan kedudukan yang sama berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945

Gambar 4.7 : Perda Kota Tangerang Selatan No 18 Tahun 2019

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;

Sumber: Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan No 18 tahun 2019

Penyandang Disabilitas mempunyai hak dan kesempatan setara, yang harus dilindungi dan dipenuhi sesuai dengan harkat dan martabatnya. Serta penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan khusus untuk masyarakat rentan dalam hal ini disabilitas.

Juga berdasarkan Standar Operasional Prosedur Pelaporan Penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri (Sakit, Faktor Usia, disabilitas dan ODGJ) Disdukcapil Tangerang Selatan 2023. Berkaitan dengan SOP ini menjadi panduan dan pegangan pelaksana di lapangan dalam memberikan pelayanan bagi disabilitas. Diantaranya adalah beberapa hal yang menjadi ketentuan sebagai berikut:

1. *Memverifikasi dan memvalidasi data kependudukan yang dilakukan oleh petugas verifikasi, kelengkapan permohonan dengan waktu 15 menit, outpunya hasil verifikasi.*
2. *Melakukan perekaman dengan mendatangi sesuai domisili untuk layanan penerbitan KTP-el yang dilakukan oleh operator SIAK*

(Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), kelengkapan hasil verifikasi dengan waktu 15 menit, outputnya hasil perekaman.

- 3. Melakukan input data ke dalam Aplikasi SIAK Terpusat untuk layanan dokumen lainnya.yang dilakukan oleh operator SIAK, kelengkapan hasil verifikasi dengan waktu 15 menit, outputnya data terinput ke SIAK terpusat.*
- 4. Melakukan penerbitan dokumen kependudukan sesuai permohonan yang dilakukan oleh operator SIAK, kelengkapan data yang terinput ke SIAK terpusat dengan waktu 15 menit, outputnya dokumen kependudukan.*
- 5. Menyerahkan dokumen kependudukan kepada penanggung jawab pemohon yang dilakukan oleh petugas verifikasi, kelengkapan dokumen kependudukan dengan waktu 5 menit, outputnya tanda terima.*
- 6. Membuat Draft Laporan Pelayanan Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri yang dilakukan oleh Analis Kebijakan (Sub Koor), kelengkapan tanda terima dengan waktu 30 menit, outputnya draft laporan layanan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan yang tidak mampu melaporkan sendiri.*
- 7. Menandatangani Laporan Layanan Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri yang dilakukan oleh Kabid Dafduk, kelengkapan Draft Laporan Pelayanan Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri dengan waktu 5 menit, outpunya Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri.*

8. *Mengarsipkan Laporan Layanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Sendiri yang dilakukan oleh Analisis Kebijakan(Sub Koor), kelengkapan laporan layanan dengan waktu 5 menit, outputnya arsip.*

Juga berdasarkan SOP layanan masyarakat rentan Disdukcapil Tangerang Selatan 2023 tahun 2023 yang menjadi standar penting pegawai dalam memberikan layanan adalah :

1. *Pendidikan (Min. SMA sederajat, D3 Administrasi, D3 Komputer dan)*
2. *SI Fisip*
3. *Memahami Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan*
4. *Memahami Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan*
5. *Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan Materi Pelayanan Kependudukan*
6. *Memahami Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*

Alat kerja di pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas berdasarkan SOP:

1. *Komputer/ Laptop*
2. *Internet*
3. *ATK*
4. *Printer Scan Photocopy*
5. *Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)*

6. *Finger Print*
7. *Card Reader*
8. *Rekam Iris*
9. *Sign (TTD)*
10. *Kamera*
11. *Tripod Kamera*
12. *Port USB.*

4.2.2 Indikator Pelayanan

Dalam penelitian ini pendekatan teori yang digunakan adalah dalam Lijan Poltak Sinambela (2014 :7) untuk mendalami kualitas pelayanan yang digunakan yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan)

Dapat dipahami secara sederhana yaitu kemampuan pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang memberikan kenyamanan, ketepatan dan dapat dipertanggungjawabkan.

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

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis dengan Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan:

“Dalam melayani masyarakat Disabilitas sesuai dengan aturan yang berlaku, pegangan kami adalah SOP pelayanan ditambah kami memiliki tim khusus untuk menangani masyarakat yang disabilitas, beberapa layanan yang kami berikan salah satunya adalah jemput bola ini untuk melihat teman-teman disabilitas, di tahun 2023 kemarin banyak sekali masyarakat disabilitas melakukan perekaman untuk teman-teman disabilitas, juga kami berkoordinasi sama Dinas Sosial mengenai data data disabilitas di Kota Tangerang Selatan” . (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) juga memberikan pernyataan dalam kehandalan yang tertuang dalam Perda Kota Tangsel no 18 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas pegawai bahwa:

“Dengan metode jemput bola ini pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan Perda Kota Tangsel no 18 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas yang pasti sesuai dengan SOP di Disdukcspl karena tidak bisa sama dengan penduduk yang biasa, jadi dengan melakukan jemput bola ke rumah penyandang disabilitas, dengan syarat KK sesuai.” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk II)

Dari hasil wawancara tersebut dapat di lihat bahwa kehandalan dalam melayani masyarakat disabilitas tentu sudah berjalan dengan aturan yang sudah dituangkan dalam SOP pelayanan kependudukan yang tidak mampu melakukan perekaman mandiri. Kehandalan pegawai sangat penting bagi masyarakat disabilitas, karena melayani masyarakat disabilitas membutuhkan pelayanan yang berbeda dengan pelayanan perkeman mandiri, pelayanan penjemputan bola ini tidak

setiap hari ada tapi ketika ada pelayanan tersebut pegawai harus totalitas memberikan layanan dengan kemampuan dan keahlian pegawai masing masing.

Berdasarkan pernyataan Pelaksana Jemput Bola (I²) terkait proses pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas bahwa:

“Proses pelayanannya (1) permohonan dari keluarga yang bersangkutan dikarena perekaman tidak bisa datang dengan syarat karena sakit atau Penyandang Disabilitas. (2) Pengajuan permohonan diterima kemudian langsung pengecekan data apabila datanya sudah sesuai nanti akan di konfirmasi kepada pemohon untuk penjadwalan kemudian langsung proses pelaksanaan penjemputan bola. (3) dengan waktu seminimal mungkin tidak terlalu lama dikarenakan warga Tamngsel cukup banyak permohonannya hampir dalam setiap bulan 1 kali yaitu di pertengahan bulan atau di akhir bulan, metodenya dalam sekali jalan terdapat 4-5 tempat. Timnya terdiri dari 3 orang kebetulan saya memang dari awal masuk ke Disdukcapil pada tahun 2021 ditempatkan di Divisi Penduduk Non Permanen atasan saya Kepala Divisi Penduduk Non Permamanan, saya staff nya dan kebetulan saya juga yang di amanahkan untuk turun lapangan apabila ada penduduk yang permohonan pelayanan kependudukan Jemput Bola, kalau tidak ada jemput bola saya di loket 1.”
(Pelaksana jemput Bola I)

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara masyarakat penyandang disabilitas (I²) memberikan pernyataan bahwa:

“Pegawai memberikan pelayanan yang sudah bagus, bilamana terdapat kebutuhan langsung ditanggapi dengan cepat, dan juga sangat ahli dalam mengerjakan pekerjaannya selain itu juga

menurut informan lain bahwa Pegawai sudah melakukan pelayanan sesuai dengan kecermatan yang baik dalam melayani. Informan ketiga juga menyatakan bahwa pegawai sudah bagus dalam kecermatan pelayanannya, pegawai sudah melakukan tugasnya dengan benar.” (Penyandang Disabilitas I, II dan III Orang Tua Penyandang Disabilitas)



Gambar 4.8 Dokumentasi Pelayanan kependudukan Yang Tidak Mampu Perekaman Mandiri. Perekaman masyarakat penyandang Disabilitas (Data Diolah oleh Peneliti 2024)

Adapun pernyataan Penyandang Disabilitas di Komunitas ABK (Anak Berkebutuhan Khusus) UMKM terkait proses pelayanan Kependudukan di Tangsel bahwa:

“Sampai ini ABK UMKM selalu support dalam hal meminta keterangan, jadi ABK UMKM support penuh dalam permohonan mereka dalam hal meminta keterangan untuk data DTKS (Data

Terpadu Kesejahteraan Sosial), meminta keterangan terkait data bantuan dan minta keterangan untuk melakukan administrasi di pemerintahan Tangsel. Jadi intinya saya sebagai Kepala Komunitas itu hanya membantu prosesnya pada permohonan keterangan kalau nanti ada yang melakukan administrasi di kependudukan ABK UMKM akan buat surat permohonan bahwa yang bersangkutan benar benar dari komunitas kami.”
(Komunitas ABK UMKM)

Dari hasil wawancara di atas, masyarakat dan komunitas dapat merasakan pelayanan yang tepat dengan prosedur sesuai dengan yang telah ditentukan. Dan dapat dilihat juga bahwa kecermatan pegawai dalam memberikan layanan terhadap disabilitas menunjukkan ketelitian dan kecepatan pegawai dalam memberikan respon terhadap layanan bagi disabilitas. Dengan pernyataan semua informan masyarakat disabilitas dapat dipastikan pegawai Disdukcapil benar memberikan layanan kependudukan kepada disabilitas dengan cermat. Yang paling penting dalam pelayanan tentu bagaimana pegawai memberi pelayanan kepada masyarakatnya dengan nyaman dan tenang.

Berdasarkan pernyataan Pelaksana Jemput Bola (2²) terkait proses pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas bahwa:

“Disdukcapil prosesnya itu untuk kependudukan disabilitas menggunakan program jemput bola yg harus ada pemohon dulu dari masyarakat ada juga dari komunitas, nanti gitu butuh surat keterangan, nanti baru kita proses untuk penjadwalan jemput bola setelah itu turun lapangan” (Pelaksana Jemput Bola II)

Selanjutnya dalam hal kemampuan pegawai melayani masyarakat penyandang disabilitas yang sedang melakukan pelayanan

kependudukan, Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan bahwa:

“Pegawai dan Tim dalam memberi pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas totalitas, karena merekam orang disabilitas tidak membutuhkan waktu yang sedikit berbeda kemudian dengan masyarakat yang melakukan perekam mandiri, mohon maaf kadang untuk merekam data jarinya matanya ada kendala, jadi kalau bukan orang-orang yang punya hati tulus, tidak terbiasa melayani penyandang disabilitas dan tidak totalitas kemungkinan susah. Dikarenakan staff/pegawai di pelayanan kependudukan ini ada kriterianya dan harus memahami pekerjaannya sesuai dengan yang tercantum di SOP”. (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Dari hasil wawancara di atas bahwa pegawai harus mempunyai keahlian dan kemampuan sesuai bidang kerja masing-masing. Keahlian dalam hal menggunakan alat perekaman dan keahlian menghadapi masyarakat penyandang disabilitas memerlukan keahlian dan kesabaran yang cukup tinggi, sehingga pelaksanaan perekaman berjalan dengan lancar dan tepat. Dengan kemudian pelayanan prima terwujud karena pegawai sudah melakukan tugasnya dengan kemampuan dan keahlian pegawai.

Selanjutnya hal yang juga di sampaikan oleh masyarakat terkait kemampuan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas, dengan pernyataan berikut:

“Pegawai melakukan perekaman cukup sabar dan profesional dalam menggunakan alat-alat kerjanya. Pelayanannya sudah bagus semua kalau kemampuannya baik sudah cukup menurut masyarakat biasa kemampuan seperti yang sudah dilakukan

sudah bagus. Menurut informan lain juga menyatakan kemampuan pegawai dalam melayani disabilitas sangat ahli karena dengan cara mereka berinteraksi sangat professional dan bagus". (Penyandang Disabilitas I, II dan III Orang Tua Penyandang Disabilitas)

Dari pernyataan masyarakat di atas dapat dilihat bahwa pegawai sudah melakukan keahlian dan kemampuannya dengan sesuai tugas masing-masing, baik dalam pertama mulai perekaman sampai selesai. Kemudian kemampuan dalam menggunakan alat bantu seperti alat perekaman, pegawai sudah ahli menggunakan alat tersebut sehingga pelayanan perekaman terimplementasikan dengan baik.

Dari penjelasan diatas dapat diberikan gambaran umum bahwa standar utama yang harus ada adalah profesionalisme pegawai dimana pegawai harus memiliki kehandalan, kecermatan, dan kemampuan yang ahli pada bidang masing-masing, sehingga kemudian dapat terealisasikan pelayanan yang cepat dan tepat., hal yang kedua adalah jenis layanan yang dilakukan pegawai terhadap penyandang disabilitas yaitu dengan mengikut Standar Operasional Prosedur Pelaporan Penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri disdukcapil tahun 2023, dimana pegawai/tim melakukan pelayanan yang tercantum di SOP Disdukcapil Tangerang Selatan.

2. *Tangibles* (nyata)

Adalah yakni tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan peralatan komunikasi, tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan, karena suatu pelayanan tidak berwujud, maka aspek tangible menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan harus menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi penampilan pegawai pada saat memberikan pelayanan sudah berpenampilan baik dan rapi sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan:

“Penampilan termasuk paling penting dan sangat berpengaruh dalam berlangsungnya pelayanan karena penampilan salah satu unsur yang mendukung dalam memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai kesan pertama bagi pengguna pelayanan. Akan tetapi untuk pelayanan jemput bola tidak sama seperti di kantor yang memakai seragam pegawai negeri, untuk yang pegawai yang sedang melakukan jemput bola memakai seragam kaos lapangan yang sudah ditentukan.” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sudah dapat dilihat bahwa memang pegawai Disdukcapil Tangerang Selatan sudah bekerja dengan ketentuan yang berlaku terutama penampilan pegawai saat memberi pelayanan ketika pegawai kerja di kantor berpenampilan seperti pegawai akan tetapi untuk penampilan saat turun lapangan penampilan memakai seragam kaos, tentu hal ini demi kenyamanan pegawai dalam melakukan pelayanan di lapangan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang nyaman, cepat dan tepat.

Berdasarkan pernyataan Pelaksana Jemput Bola (I²) terkait perangkat yang dibawa pada saat pelaksanaan bahwa:

“Perangkat perekaman saat pelayanan dibawa semua perlengkapan perekaman komplit kamera, laptop, pengecekan sidik jari, untukt tanda tangan semua 1 set alat lengkap dibawa

semua, tidak ada bedanya dengan alat-alatnya perekaman di kantor” (Pelaksana Jemput Bola I)

Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (2²) juga memberikan pernyataan penerapan di Disdukcapil terkait Perda Kota Tangsel No 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas bahwa:

“Disdukcapil Penerapannya itu dengan menerapkan program jemput bola untuk teman-teman disabilitas karena penerepannya disitu saja yang penting harus ada persyaratan lengkap dari masyarakat, karena kalau untuk masyarakat biasa prosesnya harus menunggu terlebih dahulu, untuk penyandang disabilitas kalau sudah selesai di cetakin lalu diambil sama pihak keluarga atau pihak yang bertanggung jawab. Jadi pelayanannya sudah satu paket dari tahap awal sampai selesai pihak yang bertanggung jawab yang membantu. Untuk yang dari komunitas itu dari pihak komunitas sendiri mengajukan dengan bersurat, ada juga dari Dinsos yang per orang juga.” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk II)

Berdasarkan pernyataan masyarakat penyandang disabilitas, memberi pernyataan bahwa:

“Pegawai penampilannya seperti biasa memakai kaos seragam, sudah bagus penampilannya semua pegawai cukup.” Penampilannya pakai seragam sudah sesuai kriteria, seperti seragam kaos lapangan, pegawai penampilannya sudah baik sehingga dalam melayani dengan penampilan bagus, masyarakat merasa nyaman pada saat melakukan pelayanan. Begitupun dengan pernyataan informan ketiga, pegawai penampilannya sudah bagus seperti biasa memakai baju kaos dan pegawai lain

memakai kemeja biasa.” (Penyandang Disabilitas I, II dan III Orang Tua Penyandang Disabilitas)

Adapun pernyataan Penyandang Disabilitas di Komunitas ABK (Anak Berkebutuhan Khusus) UMKM terkait standar pelayanan Perda Kota Tangsel No 18 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas ABK UMKM bahwa:

“Komunitas disabilitas mengentahui pelayanan Perda Kota Tangsel No 18 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas karena itu kami banyak mendapat Kemudahan, juga selain dengan dikdukcapil kami juga lebih sering koordinasi dengan dinsos karena berkaitan dengan pendataan dan program komunitas” (Komunitas ABK UMKM)

Pelayanan dengan Penampilan rapi tentu sangat mempengaruhi berlangsungnya pelayanan agar memberi kesan yang nyaman dan baik. Sehingga pegawai dan masyarakat merasakan kenyamanan pada saat memberikan/menerima pelayanan, sehingga kenyamanan bekerja di Diadukcapil Tangerang Selatan berjalan dengan baik dimana sarana dan prasarana serta pelayanan yang memadai. Hal ini Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan bahwa:

“Disdukcapil Tangerang Selatan sudah cukup dalam melayani, sebisa mungkin memberikan fasilitas kepada pegawai ada mobil dinas ada uang makan juga disana kita sebisa mungkin memberikan fasilitas yang nyaman karena biasanya membutuhkan waktu pagi sampai sore, jadi pelayanannya dari pihak Disdukcapil yang kesana, dengan perwakilan keluarga terlebih dahulu kesini untuk mengisi formulir yang harus diisi setelah itu di himpunin lalu dijadwalin, nanti kalau dia jadwalnya

hari ini nanti saya hubungi keluarganya untuk perekaman tanggal yang yang sudah ditentukan, biasanya akan hubungi 1 hari sebelumnya, karena memang layanannya untuk disabilitas jemput bola ini orang yang memang tidak bisa pergi perekaman ke kecamatan kalau orang normal bisa dengan mandiri ke kecamatan untuk perekaman, maka kemudian di adakan program jemput bola khusus masyarakat penyandang disabilitas, sakit, sampai odgi, Yang penyandang disabilitas tidak perlu ke Disdukcapil hanya pihak keluarganya saja, jadi yang tidak memungkinkan kesini maka diarahkan jemput bola tadi, kalau masih bisa memungkinkan kesini nanti arahkan ke kecamatan terdekat, maka kemudian verifikasinya lewat foto, nanti akan di minta foto yang bersangkutan kondisinya seperti apa. (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Berdasarkan pernyataan masyarakat penyandang disabilitas, memberi pernyataan bahwa:

“pegawai memberikan pelayanan sudah nyaman kalau ada keperluan cepat juga prosesnya dalam menangani masyarakat disabilitas.” “Dalam hal kenyamanan sudah bagus pegawainya cukup sabar dalam melayani” sama dengan informan ketiga juga mendapatkan layanan dengan nyaman, dengan segala kondisi pada saat pelaksanaan pegawai melayani dengan nyaman mungkin” (Penyandang Disabilitas I, II dan III Orang Tua Penyandang Disabilitas)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pegawai Disdukcapil sudah maksimal dalam memberikan kenyamanan pelayanan dan pegawainya juga mendapatkan kenyamanan sarana dan prasarana dari Disdukcapil Tangsel dengan yang sudah disebutkan

oleh staff bidang pendaftaran penduduk seperti mobil dinas dan uang makan, sehingga kedua belah pihak merasa nyaman pada saat melakukan pelayanan. Pegawai Disdukcail juga sudah melakukan pelayanan dengan baik cepat sesuai SOP yang sudah ditetapkan, sehingga semua pegawai mengikuti SOP dengan disiplin.



Gambar 4.10 Dokumentasi Pelayanan kependudukan Tidak Mampu Perekaman Mandiri. Perekaman masyarakat penyandang Disabilitas (Data Diolah oleh Peneliti 2024)

Berdasarkan pernyataan Pelaksana Jemput Bola (2²) terkait perangkat yang dibawa pada saat pelaksanaan bahwa:

“Alat alatnya yang dibawa sama persis seperti perekaman disini, tidak ada yg tidak dibawa, semua dibawa alat perekamannya memang banyak alatnya tapi kalau tidak dibawa semua perekaman tidak berjalan dengan lancar. (Pelaksana Jemput Bola II)

Dalam hal ini terkait kedisiplinan pegawai sudah sesuai SOP atau belum Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan memberi pernyataan bahwa:

“Kedisiplinan pasti pegawai disiplin apalagi pelayanan kependudukan setiap hari tidak bisa pegawai datang pagi langsung nongkrong tidak bisa nanti pegawai dikomplen masyarakat karena pelayanan fisik jadi tidak bisa meninggalkan kantor sebentar saja karena sudah ditunggu masyarakat di depan kantor jadi sudah terikat antara pegawai sama masyarakat” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pegawai Disdukcapil sudah berupaya untuk memberikan layanan dengan sebaik mungkin, dikarenakan pegawai sudah terikat sama masyarakat. Hal ini juga disampaikan oleh masyarakat disabilitas bahwa:

“Menurut masyarakat biasa, dengan memberi pelayanan yang nyaman sudah cukup disiplin, pegawai melakukan pelayanan sebaik mungkin. pegawai sudah disiplin semua melayani masyarakat” (Penyandang Disabilitas I, II dan III Orang Tua Penyandang Disabilitas)

bahwa pegawai sudah disiplin dalam melayani masyarakat dengan SOP yang sudah ditetapkan dengan melakukan pelayanan kependudukan yang terstruktur dan rinci dari pelayanan pertama sampai selesai, dan masyarakat pun merasakan pelayanan yang terwujud dan nyaman. Dengan melihat data diatas dapat disimpulkan Disdukcapil melayani masyarakat disabilitas setiap bulan ada 1 sampai 2 masyarakat disabilitas yang melakukan perekaman dengan status perekaman KTP berhasil, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel 1.2. Daftar Jemput Bola Perekaman Ktp-El Penduduk Disabilitas Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan Tahun 2023

No	Tanggal	Pemohon	NIK	Alamat	Alasan
1	12 Januari 2023	KENNY HUDYANA	3674053103100052	Jl. Taman Bintaro Blok E/13 RT 001 RW 009, Kel. Rengas, Kec. Ciputat Timur	Disabilitas
2	12 Januari 2023	DZIKRINA DWI AMANDA	3674043008160003	Vila Dago Tol Blok F.1/14 RT 012 RW 020, Kel. Serua, Kec. Ciputat	Disabilitas
3	03 Agustus 2023	DITO	3674031903000003	Pondok Serut, RT 002 RW 003, Pondok Kacang Timur, Pondok Aren	Disabilitas
4	17 Oktober 2023	GILANG FORTUNA FASCAL PUTRA	3674062209990006	Jl Lele I Ciledug Bambu Apus, Bambu Apus, Pamulang	Disabilitas
5	3 November 2023	EVA PURJANTI	3603346911700000	JL PERTAMINA RAYA NO 35, PONDOK RANJI, CIPUTAT TIMUR	Disabilitas
6	21 November 2023	FAJAR TRIAN PAMUNGKAS	3674060303060001	Jl Talas II RT 002 RW 001, Pondok Cabe Ilir, Kec. Pamulang	Disabilitas
7	23 November 2023	SAINAH	-	Kp Maruga RT 003 RW 008 , Ciater, Kec. Serpong	Disabilitas
8	24 November 2023	MADI	-	KP MASJID RT 004 RW 003, JOMBANG , KEC. CIPUTAT	Disabilitas
9	28 November 2023	NOERMALASARI	3674045010990006	Cipayung R T 002 RW 006 , Cipayung, Kec. Ciputat	Disabilitas
10	28 November 2023	Imam Iswadi	3674011906960001	Kp Maruga RT 003 RW 008 , Ciater, Kec. Serpong	Disabilitas
11	29 November	NAJITA FITRI	3674034912030005	JL. MASJID NURUL	Disabilitas

	2023			IKHWAN NO. 30 RT 001 RW 001, Pondok Kacang Timur, Pondok Aren	
12	4 Desember 2023	Rahmat Kurniawan	3674030708050009	Perigi Baru RT 001 RW 001, Kel. Parigi Baru, Kec. Pondok Aren	Disabilitas
13	7 Desember 2023	DAWIH	3674052509630001	Jl. Legoso RT 003 RW 001, Pisangan, Kec. Ciputat Timur	Disabilitas
14	7 November 2023	LASIEM	-	Villa Melati Mas Blok G 4 no 7, Kec. Serpong Utara	Disabilitas
15	8 Desember 2023	Sainah	3674014101520011	Kp Maruga RT 003 RW 008 , Ciater, Kec. Serpong	Disabilitas
16	11 Desember 2023	Rama Septian Ningtyas	3674062810060007	Jl Depag GG Damai No. 15 , Kel. Kedaung, Kec. Pamulang	Disabilitas
17	13 Desember 2023	AHMAD AHDO ROBI	3674034701060005	RT 004 RW 005, Kel. Parigi, Kec. Pondok Aren	Disabilitas
18	13 November 2023	RIANA DEWI	3674046510740007	Kp Masjid RT 005 RW 003, Kel. Jombang, Kec. Ciputat	Disabilitas
20	14 Desember 2023	M Ramadhan	3674010401000002	Kp Maruga RT 003 RW 008 , Ciater, Kec. Serpong	Disabilitas
21	18 Desember 2023	NURITAYATI	3674034811890001	Kp Utan RT 004 RW 003, Pondok Pucung, Kec. Pondok Aren	Disabilitas
22	19 Desember 2023	NAHRUDIN	3674040307910003	Kp Maruga RT 003 RW 004 , Kel. Serua, Kec. Ciputat	Disabilitas

Rekap Kegiatan Jemput Bola Perekaman Ktp-El Penduduk Disabilitas Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan Tahun 2023 (Data Diolah oleh Peneliti 2024).

Terlaksananya indikator tangibel ini berwujud dalam pelayanan kependudukan dimana pegawai Disdukcapil Tangerang Selatan sudah menjalankan tugas dalam melayani kependudukan bagi disabilitas khususnya dalam pelayanan perekaman KTP dengan program JEBOL (Jemput Bola) pegawai telah melaksanakan ketentuan yang berlaku seperti penampilan pegawai yang rapi dan di sesuaikan dengan lokasi bekerjanya, pegawai memberikan layanan yang ramah sehingga Kota Tangerang Selatan meraih Penghargaan dimana Tangerang Selatan berkomitmen untuk terus memastikan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan mulai dari pelayanan publik yang mudah, cepat, hingga ramah bagi disabilitas dan masyarakat umumnya benar sampai saat ini sudah mempertahankan penghargaan yang telah diraih.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

yakni kemauan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan cepat dan tepat, sikap pegawai dalam memberikan suatu pelayanan yang dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka yang telah tertuang di SOP. Sikap tanggap ini tentu berkaitan dengan cara berfikir akal pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat sehingga kualitas pelayanan yang paling dinamis adalah merespon pelayanan dengan cepat dan dipastikan layanan yang dibutuhkan selesai dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada Staff Disdukcapil Tangsel, merespon masyarakat dapat menjadikan efek positif bagi kualitas

pelayanan itu sendiri. Ketanggapan pegawai saat memberi layanan kependudukan bagi masyarakat disabilitas sangat penting dilakukan karena dengan kondisi masyarakat disabilitas tentu ketanggapan perlu diperhatikan, apabila masyarakat disabilitas mental, disabilitas fisik maka harus tanggap bagaimana menanggapi hal seperti itu pada saat perekaman. Hal ini dijelaskan Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (1²) mengatakan bahwa:

“Respon dari pegawai/tim sudah baik karena mereka terbiasa dalam melayani teman-teman disabilitas. Untuk pegawai penjemputan bola ini sudah ada tim nya sendiri buat pelayanan kependudukan jadi setiap ada yang penjemputan bola pegawainya dengan orang orang yang sama tim nya terdiri dari 4 orang. Dengan dibentuknya tim tersebut agar pegawai terbiasa dengan masyarakat disabilitas, karena tadi melayani teman-teman disabilitas berbeda dengan masyarakat yang mampu perekaman mandiri, melayani masyarakat disabilitas membutuhkan kemampuan yang ahli dalam melayani karena membutuhkan kesabaran dan kerja professional serta totalitas dalam memberikan layanan” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (2²) juga menyatakan tentang Disdukcapil memberikan ketanggapan pada penyandang disabilitas pada saat melakukan pelayanan kependudukan bahwa:

“Disdukcapil memberikan pelayanan dengan tanggap dalam hal waktu, tidak perlu waktu yang lama dari pengajuan sampai selesai. Mungkin waktu pegawai juga terbataskan, SDM dan alatnya operator yang tetap. Karena terkadang rumahnya ada yang akses jalannya susah kemudian harus gotong royong membawa alat perekamannya dikarenakan tidak sedikit, dalam pelayanan jemput

bola ada yang 1-2 kali gagal jadi pegawai harus memastikan juga dan perekaman kembali” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk II)

Tantangan dari Pelaksana Jemput Bola (1²) memberi pernyataan terkait pelayanan tanggap dan ahli melayani masyarakat disabilitas bahwa:

“ketika datanya sudah valid akan langsung diajukan, untuk teknis lapangan karena memang yang dilayani missal masyarakat difabel, autisme pihak mereka atau keluarganya yang bertanggung jawab karena kalau yang difabel autism ini hanya keluarganya saja yang dapat menenangkan, bantuan keluarga atau masyarakat sekitar, kalau masyarakat sakit pelayanan berjalan dengan posisi tidur tidak perlu bangun, jadi komunikasinya di pihak keluarganya yang bertanggung jawab. (Pelaksana Jemput Bola I)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pegawai disdukcapil melayani masyarakat disabilitas dengan respon yang baik,. Karena pegawai sudah mengikuti prosedur yang berlaku dalam melayani kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas. Melayani masyarakat disabilitas banyak tantangannya akan tetapi pegawai sudah berupaya memberi respon sebaik mungkin. Hal ini juga disampaikan oleh masyarakat bahwa:

*“Pegawai saat melayani responnya cepat sudah bagus, sikapnya baik sabar dalam melayani disabilitas, menghibur disabilitas sehingga disabilitas merasa nyaman juga pada pelaksanaan”
 “responnya cepat pelayanannya baik” “respon pegawainya sabar dalam melayani pada saat pelaksanaan juga saya membantu pada proses foto, pegawainya memberi arahan tidak perlu dipaksa jadi disabilitas nyaman pada saat pelayanan*

(Penyandang Disabilitas I dan II Orang Tua Penyandang Disabilitas)

Dapat dilihat dari wawancara masyarakat sudah mendapatkan respon yang baik oleh pegawai. Ini akan menjadi penilaian yang bagi masyarakat sehingga masyarakat senang jika pegawai melayani dengan respon atau tanggap terhadap keperluan masyarakat disabilitas. Memiliki standar pelayanan yang jelas tentu menjadi pedoman pegawai dalam melayani karena proses berpatokan pada standar pelayanan.

Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan tentang ketepatan waktu di Disdukcapil bahwa:

“pelayanannya sudah tepat waktu, pelayanan di buka dari jam 08.00 terkadang sebelum jam 08.00 masyarakat sudah pada ke Disdukcapil untuk mengantri. Tutup jam 12.00 terkadang lewat jam 12.00 masih ada yang belum selesai pelayanannya. Untuk disabilitas ini kadang dari keluarganya yang tidak tepat waktu sudah dicetak selesai semuanya tapi mereka tidak segera mengambil masih ada beberapa belum diambil. Kalau sudah ready pasti langsung tahap pencetakan” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Tantangan dari Pelaksana Jemput Bola (2²) memberi pernyataan terkait pelayanan tanggap dan ahli melayani masyarakat disabilitas bahwa:

“Karena ada SOP untuk pelayanan kependudukannya ini dari kerjanya waktunya berapa lama sudah tecantum jadi pegawai cuman ngikutin yang telah ditentukan, kalau dari pelaksanaan ketika perekaman kita semaksimal mungkin melayani disabilitas

dengan sebaik mungkin karena kedaannya kita terima dan hanya memberikan yg terbaik.” (Pelaksana Jemput Bola II)

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa pegawai Disdukcapil melakukan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Pelayanan harus mempunyai kemampuan dan keahlian dalam menguasai alat bantu agar proses pelayanan lebih cepat, sehingga tidak mengandalkan orang lain dalam menjalani tugasnya terutama dalam melayani kependudukan bagi masyarakat disabilitas. Pegawai Disdukcapil melakukan pelayanan sesuai jam kerja, bahkan sampai terkadang melewati jam kerja dikarenakan masih ada masyarakat yang belum selesai melakukan pelayanan, akan tetapi pegawai sudah berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Hal ini masyarakat menyatakan bahwa:

*“Pelayanannya sudah tepat waktu dalam melayani masyarakat”
“pegawai dalam melayani sudah cepat dan tepat waktu” “begitu juga informan ketiga menyatakan pelayanannya cepat dan tepat waktu” (Penyandang Disabilitas I, II dan Orang Tua Penyandang Disabilitas)*

Berbeda dengan pernyataan Komunitas ABK UMKM terkait komunikasi dengan penyedia layanan kependudukan di Tangsel bahwa:

“ABK UMKM dalam hal komunikasi dengan Disdukcapil hanya sebatas pemberian support seperti support bantu membuat surat keterangan/permohonan, lebih banyak komunikasi dengan Dinsos karena seperti banyak anak disabilitas yang hilang dan bantuan social dan prasarana terkait itu semua lebih condong ke Dinsos.”(Komunitas ABK UMKM)

Dapat dilihat dari hasil wawancara tersebut bahwa masyarakat disabilitas dan Komunitas tentu tahapan layanannya dan proses pelaksanaannya berbeda dengan masyarakat yang melakukan permohonan jemput bola pribadi. Akan tetapi dalam hal ketanggapan pegawai memberikan pelayanannya dengan sama rata tidak ada yang berbeda. Sehingga semua pihak mendapatkan layanan yang baik.

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

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan para pegawai dan kemampuannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan merupakan upaya keamanan untuk disajikan kepada masyarakat terhadap resiko nanti apabila terjadi atau megakibatkan kendala dalam kehidupan sehari-hari. Setiap pelayanan pasti membutuhkan kepastian atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan tentang waktu pelayanan tepat waktu di Disdukcapil bahwa:

“waktu pelayanannya dari permohonan sampai selesai dalam 1 bulan sudah pasti ada yang mengajukan permohonan, selesai dalam 1 bulan sekali/2 minggu sekali, kalau dari pihak keluarga sampai penjemputan bola itu waktunya sampai 2 minggu” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (2²) mengatakan tentang keunggulan jaminan pelayanan di Disdukcapil bahwa:

“Keunggulannya dari program jemput bola ini bagi penduduk yang tidak mampu melakukan mandiri dari dulu juga pelayanannya sudah jemput bola semua akan tetapi kalau mungkin dulu itu pelayanannya agak lama, sekarang lebih cepat dan sudah diperbaiki sistemnya sama keunggulannya satu paket yang untuk disabilitas dari pertama sampai selesai Disdukcapil bantu sampai benar benar selesai dengan tepat.” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk II)

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa pegawai melakukan waktu pelayanan sesuai dengan yang sudah ditentukan, dalam 10 hari kerja dari permohonan dari pihak keluarga sampai pelaksanaan penjemputan bola, lalu setelah penjemputan bola selesai dilanjutkan untuk proses pendataan sampai selesai pencetakan 1 bulan/ 2 minggu.

Hal ini juga dinyatakan oleh Pelaksana Jemput Bola terkait waktu saat melakukan pelayanan kependuduka bagi penyandang disabilitas bahwa:

“Untuk waktunya paling lama dari permohonan ke pelaksanaan Jemput Bola 2 minggu atau 10 hari kerja karena dalam 1 minggu 5 hari jadi 2 minggu 10 hari. Kalau dari pelaksanaan 3 hari kerja lalu bisa dicetak.” *“Waktunya itu dari pemohon ya sampai*

jemput bola itu kurang lebih 2 minggu kalo ktp nya jadi itu 3 hari dari setelah jemput bola.” (Pelaksana Jemput Bola I dan II)

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat dan cepat. Dengan kemudian masyarakat merasa senang dalam melakukan pelayanan yang cepat. Hal ini juga dinyatakan oleh masyarakat disabilitas bahwa:

“waktu pelayanan kependudukan cepat sudah bagus, selesainya cepat” “sudah tepat waktu pegawai dalam melayani, dan selesai dalam waktu yang cepat ” “ pelayananannya cepat dan selesai dalam 1 minggu” (Penyandang Disabilitas I, II dan Orang Tua Penyandang Disabilitas)

Berdasarkan pernyataan masyarakat disabilitas dapat dilihat bahwa pegawai sudah benar dalam melakukan pelayanannya, dapat dipastikan waktu pelayanannya selesai dalam tepat waktu. Karena waktu pelayanan selesai dalam waktu yang cepat dapat meyakinkan masyarakat untuk percaya dan senang melakukan pelayanan di Disdukcapil, sehingga merasa dilayani dengan baik jika kembali melakukan layanan

Berbeda dengan pernyataan ABK UMKM terkait pelayanan perekaman KTP Jemput Bola di Tangsel bahwa:

“Untuk Teman Disabilitas tidak pernah membantu langsung terkait perekaman KTP, tapi karena saya juga punya anak disabilitas, menurut saya Pelayanannya bagus tidak ada diskriminasi sama sekali dan cukup membantu terutama pada pengambilan foto. Sudah cukup bagus akan tetapi saran kalau KTP untuk penyandang disabilitas ditulis keterangan atau kode kalau penyandang disabilitas seperti kolom, jadi bisa dibantu cepat kalau missal ada apa apa, dengan a ada tandanya tidak

perlu ngedata sendiri dan tercantum jelas penyandang disabilitas keseluruhan ada berapa. Kemudian bisa langsung disabilitasnya tuna atau disabilitasnya seperti apa jadi dalam pelayanannya cepat dan bolak balik lagi hanya mengurus pendataan masyarakat disabilitas” (Komunitas ABK UMKM).

Pelayanan yang baik dengan waktu pelayanan cepat sampai selesai tentu membutuhkan tenaga yang cukup ahli sehingga perlu dipertanyakan apakah pelayanan tersebut gratis apakah ada biaya untuk layanannya. Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan tentang biaya pelayanan di Disdukcapil bahwa:

“Pelayanan semuanya gratis sampai selesai, tidak ada pungutan biaya sama sekali.” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa pelayanan kependudukan tidak ada biaya pelayanan, pegawai sudah melakukan pelayanan dengan semaksimal dan dengan ketentuan di SOP walaupun tidak ada biaya untuk pelayanan. Pegawai sudah menjadikan pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas sebagai satuan dari tugas sebagai pegawai Disdukcapil. Hal ini masyarakat juga memberi pernyataan bahwa:

“Tidak ada biaya sama sekali” “Tidak ada pungutan untuk pelayanannya gratis semua sampai selesai” “Tidak ada biaya sama sekali semuanya gratis” (Penyandang Disabilitas I, II dan III Orang Tua Penyandang Disabilitas)

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

ditentukan dengan layanan tidak ada pungutan sama sekali, dan jaminan pelayanan tetap berjalan dengan cepat dan tepat dengan gratis.

5. *Empathy* (empati)

Kemudahan memelihara kepedulian dan perhatian khusus kepada pelanggan, termasuk kemudahan untuk dijangkau, menciptakan rasa aman dan mengerti pada kebutuhan pelanggan. Empati upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan menempatkan pegawai pada situasi sebagai pengguna layanan itu sendiri. Pelayanan yang mendahulukan masyarakat dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan yang bersifat harus, sehingga itu yang diharapkan oleh masyarakat ternyata seperti itu pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (1²) mengatakan tentang keramahan pelayanan di Disdukcapil bahwa:

“Pelayanan cukup ramah dan sabar itu yang paling penting dan juga pegawai sudah terbiasa jadi totalitas kalau orang yang tidak terbiasa melayani penyandang disabilitas pasti kaget dan terkendala saat melakukan pelayanan, karena yang melayani pegawai yang sudah terbiasa dan totalitas dalam melayani terkadang salah satu dari pegawai juga pernah ikut tim saat melakukan penjemputan bola” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (2²) mengatakan tentang Empati pegawai dalam pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil bahwa:

“Bentuk empati pegawai Disdukcapil dengan memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan Adminduk contohnya

KTP artinya masyarakat disabilitas tidak perlu ke Kecamatan jika ada kesulitan datang ke kecamatan, Disdukcapil akan melakukan jemput bola, terus Disdukcapil juga yang memberikan KTP nya langsung, ada juga yang belum ada datanya kita bantu samapi terdata, apabila sudah semua cek biometriknya lalu jadi kartu keluarga langsung perekaman juga jadi ada 2 kali proses di waktu bersamaan, pada intinya Disdukcapil akan memberikan kemudahan asal benar dan tidak melanggar SOP yang telah ditentukan.” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk II)

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa pegawai yang melayani masyarakat penyandang disabilitas adalah pegawai yang sudah terbiasa dalam melayani masyarakat disabilitas, sehingga pada saat perekaman pelayanannya totalitas dan professional. Jadi pelaksanaan pelayanan tidak ada kendala karena sudah paham melayani masyarakat disabilitas seperti apa bagaimana menghadapi masyarakat disabilitas ketika kondisinya lagi tidak baik baik saja. Pelayanan berjalan dengan lancar dan pegawai melayani dengan ramah dan sabar yang cukup dikendalikan dalam melayani. Hal ini masyarakat juga memberi pernyataan bahwa:

*“Pelayanannya sudah ramah tidak ada yang jutek”
 “Pegawainya sudah ramah bahkan sampai kenal sama pegawainya” “pegawai dalam melayani masyarakat disabilitas sudah ramah dan baik semua pegawainya”*(Penyandang Disabilitas I, II dan III Orang Tua Penyandang Disabilitas)

Hal yang berbeda yang dialami Komunitas ABK UMKM terkait empati pelayanan dan langkah-langkahnya bahwa:

“pada waktu penanganan disabilitas itu memang RT/RW dan itu tidak ada kolom Disabilitas jadi karena lokasinya di komplek tidak terlalu banyak bertanya tentang kedisabilitasn anak saya, waktu di kelurahan juga demikian, ketahuannya pada saat di kecamatan keliatan pas di foto juga misal merem kalo minta foto ulang lagi agaks susah, tapi petugasnya bilang bu sudah tidak apa-apa tidak perlu di paksa dari kami udah ada yang bantu.”
(Komunitas ABK UMKM)

Berdasarkan pernyataan dari masyarakat dan kmunitas tersebut bahwa pegawai sudah melayani dengan ramah dengan kondisi masyarakat disabilitas yang tidak sama, pegawai sudah berupaya semaksimal mungkin memberikan keramahan terhadap masyarakat disabilitas, sehingga pelayanan berjalan lancar sampai selesai dengan baik. Staff Bidang Pendaftaran Penduduk (I²) mengatakan tentang keramahan pelayanan di Disdukcapil bahwa:

“Semuanya sudah baik dalam melayani cukup bagus dan melayani dengan sebaik mungkin.” (Staff Bidang Pendaftaran Penduduk I)

Hal yang sama dinyatakan oleh Pelaksana Jemput Bola (I²) terkait keramahan dalam melayani masyarakat penyandang disabilitas bahwa:

“Namanya pelayanan dalam melayani masyarakat wajib ramah dan sabar karena memang berkebutuhan khusus berbeda dengan masyarakat umum, terkadang ada 2 kali balik smpai 3 kali balik. SOP juga yg tertulis pelayanan gaada, kalau SOP pelayanannya alurnya bagaimana dan ketentuan pegawainya ada. Intinya apabila masyarakat disabilitas masih bisa direkam tapi kalau kondisi tidak memungkinkan kita kami juga tidak bisa. Kami turun

lapangan ke komunitas ada panti ada juga tidak hanya pihak keluarga saja, kalau komunitas dan panti harus ada permohonan dulu dari pihak komunitas atau panti, kalau tidak ada permohonan dan surat keterangan kami tidak bisa melakukan jemput bola. dan kami juga share di IG di media sosial kalau ada masyarakat disabilitas atau masyarakat yang tidak mampu perekaman mandiri Disdukcapil Tangsel ada program Jemput Bola. Selama ini lebih banyak per orang, kalau komunitas harus ada surat keterangan dari yayasannya karena tanggung jawab mereka, lalu kita lihat KK nya lihat NIK nya kalau tidak ada KK NIK harus input terlebih dahulu.” (Pelaksana Jemput Bola I)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat pegawai melakukan pelayanan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas dan komunitas maupun yayasan walaupun tahapan layanannya berbeda keramahannya tetap dilakukan, sehingga pelayanan lancar dan cepat sampai selesai. Pelayanan yang baik akan menjadi kesan baik kepada masyarakat kemudian masyarakat percaya kepada pegawai untuk melakukan pelayanan kembali dengan senang hati. Hal ini masyarakat juga memberi pernyataan bahwa:

“Sudah baik pelayanannya, pegawainya juga sudah baik kepada masyarakat” “Pegawai saat melayani sudah baik bagus tidak ada kendala sama sekali lancar sampai selesai.” (Penyandang Disabilitas I, II dan III Orang Tua Penyandang Disabilitas)

Hal ini benar sesuai dengan pernyataan masyarakat diatas Pelaksana Jemput Bola (2²) memberi pernyataan terkait keramahan dalam melayani masyarakat penyandang disabilitas bahwa:

“Acuannya pada SOP tadi kalau yg tidak tercantum di SOP kita kontrol sebisa mungkin dapat memberikan layanan untuk disabilitas ini tepat, teliti dan intinya Disdukcapil terus berupaya memberi layanan yang baik, kami memberikan pelayanan yang ramah bagi penyandang disabilitas.” (Pelaksana Jemput Bola II)

Berdasarkan pernyataan tersebut pegawai benar sudah memberikan empati yang baik dalam melayani masyarakat, sehingga pelayanan yang baik akan mempengaruhi pelayanan berjalan dengan lancar sampai selesai pelayanan. Masyarakat dan pegawai akan menumbuhkan kesan baik apabila pegawai melakukan pelayanan dengan benar dan sesuai SOP yang telah ditentukan oleh Disdukcapil Tangerang Selatan.

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