

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas mengenai Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan dapat disimpulkan bahwa:

6.1.1 Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang

Disabilitas Kota Kota Tangerang Selatan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu, *Reliability, Tangibel, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.

1). *Reliability* (kehandalan)

Dalam hal mewujudkan pelayanan diatas maka dibutuhkan performa pegawai dalam memberikan layanan terutama dalam dua hal kecermatan pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan. Semua pelayanan tentu membutuhkan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan suatu pelayanan pegawai/staff memiliki kriteria yang dapat dipercayai dalam hal profesionalisme kerja yang tinggi, penguasaan, keahlian dalam kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan 125

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

2). *Tangibles* (nyata)

Indikator tangibel ini berwujud dalam pelayanan kependudukan dimana pegawai Disdukcapil Tangerang Selatan sudah menjalankan ketentuan yang berlaku seperti penampilan pegawai yang rapi dan 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)

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

4). Assurance (jaminan)

Dapat dilihat dari pernyataan tersebut bahwa indikator Assurance telah terwujud dengan pelayanannya sudah gratis dan

pegawai tidak ada pungutan untuk layanan sampai selesai, bahkan pegawai memberi pelayanan kepada masyarakat disabilitas semaksimal mungkin dan sebaik mungkin sesuai SOP yang telah ditentukan dengan layanan tidak ada pungutan sama sekali, dan jaminan pelayanan tetap berjalan dengan cepat dan tepat dengan gratis.

5). Empathy (empati)

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

6.2 Saran

Pada keberhasilan Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan bagi penyandang disabilitas Kota Tangerang Selatan, beberapa untuk jadi masukan agar lebih optimal dan mengikuti perkembangan zaman. Saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- 1). Untuk Pemerintah Kota Tangerang Selatan khususnya Disdukcapil Tangerang Selatan sarannya melakukan pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas seperti KTP yang perlu ditambahkan sebagai berikut:
 - Dicantumkan kolom atau tanda bahwa KTP tersebut tercantum KTP Penyandang Disabilitas lalu ditandai juga penyandang disabilitasnya

seperti apa dan ketunaannya seperti apa agar dapat kemudahan saat melakukan pelayanan.

- Dengan menyesuaikan teknologi yang ada Disdukcapil diharapkan menyediakan peralatan perekaman canggih dalam bentuk online, agar memudahkan masyarakat disabilitas ketika melakukan pelayanan perekaman KTP

2). Untuk Pelaksana Program Jemput Bola sebagai berikut:

- Peningkatan pelayanan disabilitas dalam hal peningkatan system perekaman seperti perekaman online bagi penyandang disabilitas dengan menyesuaikan teknologi untuk perekaman agar tidak perlu lagi membawa peralatan berat perekaman ke rumah disabilitas.

3). Untuk Komunitas disabilitas sarannya sebagai berikut:

- Komunikasi dengan penyelenggara pelayanan dan Menanyakan peserta Disabilitasnya apakah ada yang perlu melakukan pelayanan Kependudukan khususnya pada perekaman KTP di Disdukcapil.

4). Untuk masyarakat Disabilitas sebagai berikut:

- Apabila data-data sudah selesai dalam pengerjaannya diharapkan untuk segera diambil agar tidak tertumpuk oleh data data terbaru sehingga meminim terjadinya kehilangan data agar tidak dilakukan pengerjaan ulang lagi.