

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK DISABILITAS
DI KOTA SALATIGA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-2**

Program Studi : Magister Administrasi Publik



Diajukan oleh:

NAMA : HARI PRIYONO
NIM : 14020120410018
ANGKATAN : 53 Administrasi Publik

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK DISABILITAS DI KOTA SALATIGA

Dipersiapkan dan disusun oleh

HARI PRIYONO

14020120410018

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal: 26 Juni 2024

Susunan Tim Penguji

Ketua Tim Penguj/ Pembimbing I



Prof. Dr. Hardi Warsono, MT
NIP. 196408271990011001

Penguji I



Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si
NIP. 196206221989022001

Sekretaris Penguji



Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si
NIP. 196212181988032001

Penguji II



Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM
NIP. 196708191994032003

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

Semarang, Juni 2024
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik
Universitas Diponegoro



Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si
NIP. 196708151994012001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Ilmiah Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Semarang, Juni 2024

HARI PRIYONO

MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Al Insyirah: 5-6)

Jika bahagia tidak tak kau temukan pada hal yang kau harapkan, mungkin ia hadir pada hal yang kau iklaskan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penyusunan naskah tesis dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga”**. Pada penyusunan tesis ini penyusun mendapat pengarahan dan bimbingan, untuk itu penyusun ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro beserta para wakil rektor yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh dan menyelesaikan Pendidikan Magister Administrasi Publik.
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNDIP yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan di program Magister Administrasi Publik.
3. Dr. Augustin Rina Ernawati, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Administrasi Publik yang telah memberikan dorongan, semangat kepada penyusun selama penyusunan tesis ini.
4. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono M.T. selaku pembimbing I yang telah memberikan dorongan, semangat bimbingan masukan kepada penyusun selama penyusunan tesis ini.
5. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan dan masukan kepada penyusun selama penyusunan tesis.

6. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si dan Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM selaku penguji yang telah memberikan masukan, bimbingan dan semangat kepada penyusun selama penyusunan tesis.
7. Para dosen pengajar dan rekan-rekan staff Magister Administrasi Publik yang tidak dapat disebutkan satu-satu yang telah memberikan doa, masukan dan bantuan kepada penyusun.
8. Kedua orang tua dan para adik yang telah memberikan dorongan, serta doa sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
9. Istri dan anak tercinta yang telah memberikan dorongan, semangat serta doa sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Tak ada gading yang tak retak, kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Manusia tidak luput dari kesalahan, untuk itu penyusun berharap dengan segala kekurangan dalam penulisan tesis ini, semoga tetap dapat memberikan manfaat bagi penyusun pribadi, bagi Program Pendidikan Magister Administrasi Publik serta bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan. Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatNya kepada kita semua, aamiin.

Semarang, 26 Juni 2024

HARI PRIYONO

ABSTRAK

Judul : Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Disabilitas Di Kota Salatiga

Nama : Hari Priyono

NIM : 14020120410018

Latar Belakang: Penduduk disabilitas dikategorikan sebagai penduduk rentan dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013. Mereka sering kesulitan mendapatkan KTP-el dan Kartu Identitas Anak karena akses terbatas ke layanan kependudukan di Salatiga. Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 menjelaskan bahwa penduduk rentan kesulitan memperoleh dokumen karena bencana alam, kerusakan sosial, atau kondisi khusus seperti disabilitas dan gangguan jiwa. Pemerintah Kota Salatiga kurang memperhatikan penduduk rentan, membuat mereka kesulitan mengurus dokumen. Penelitian ini bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan kependudukan bagi penduduk disabilitas dan Anak Dengan Kedisabilitasan agar mereka bisa memenuhi kebutuhan dasar dokumen kependudukan.

Metode: Penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan memperoleh informasi mendalam tentang pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga. Metode deskriptif digunakan untuk mencari fakta dan interpretasi tepat mengenai masalah dan situasi dalam masyarakat, termasuk hubungan, sikap, pandangan, dan proses yang berlangsung. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mendeskripsikan data secara utuh sesuai kondisi lapangan. Metode menggunakan Teknik wawancara dan dokumentasi.

Hasil: Analisis menunjukkan bahwa pelayanan disdukcapil terhadap disabilitas di kota salatiga masih belum efektif baik dari segi pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, waktu, sdm, hasil pekerjaan, biaya, sarana dan prasarana serta aksesibilitas.

Kesimpulan: Pelayanan administrasi kependudukan di Salatiga bagi penyandang disabilitas belum efektif, terutama dalam layanan KTP-el dan Kartu Identitas Anak. Faktor penghambatnya meliputi kurangnya aksesibilitas fisik, kurangnya pelatihan petugas, keterbatasan jumlah personel terlatih, kurangnya pemahaman dan kesadaran petugas, kurangnya dukungan teknologi assistive, serta informasi yang tidak lengkap atau sulit dipahami.

Kata Kunci : Disabilitas, Efektivitas, Disdukcapil

ABSTRACT

Background: People with disabilities are categorized as vulnerable people in the Population Administration Law Number 24 of 2013. They often have difficulty getting e-KTPs and Child Identity Cards because of limited access to population services in Salatiga. Minister of Home Affairs Regulation Number 96 of 2019 explains that vulnerable residents have difficulty obtaining documents due to natural disasters, social unrest, or special conditions such as disabilities and mental disorders. The Salatiga City Government pays little attention to vulnerable residents, making it difficult for them to process documents. This research aims to increase the effectiveness of population services for people with disabilities and Children with Disabilities so that they can fulfill their basic needs for population documents.

Method: This descriptive qualitative research aims to obtain in-depth information about population administration services for people with disabilities at the Salatiga City Population and Civil Registration Service. Descriptive methods are used to find facts and accurate interpretations regarding problems and situations in society, including relationships, attitudes, views and ongoing processes. With this approach, researchers can describe the data completely according to field conditions. The method uses interview and documentation techniques.

Results: Analysis shows that Disdukcapil services for people with disabilities in the city of Salatiga are still not effective in terms of achieving goals, integration, adaptation, time, human resources, work results, costs, facilities and infrastructure as well as accessibility.

Conclusion: Population administration services in Salatiga for people with disabilities are not yet effective, especially in e-KTP and Child Identity Card services. Inhibiting factors include lack of physical accessibility, lack of officer training, limited number of trained personnel, lack of understanding and awareness of officers, lack of assistive technology support, and incomplete or difficult to understand information.

Keywords : Disability, Effectivity, Disdukcapil

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	13
1.3. Rumusan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
1.6. Landasan Teori.....	15
1.6.1. Penelitian Terdahulu.....	15
1.6.2. Administrasi Publik.....	25
1.6.3. Manajemen Publik.....	28
1.6.3.1. The Old Public Administration (OPA).....	30
1.6.3.2. The New Public Management (NPM).....	31
1.6.3.3. The New Public Services (NPS)	32
1.6.3.4. Governance.....	33
1.6.4. Efektifitas	34
1.6.5. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	40
1.6.5.1. Kartu Identitas Anak	41
1.6.5.2. Kartu Tanda Penduduk.....	44
1.6.6. Disabilitas	46

1.6.6.1. Pengertian Disabilitas.....	46
1.6.6.2. Hak Hak Disabilitas	47
1.7. Kerangka Pikir Penelitian.....	51
1.8. Metode Penelitian.....	52
1.8.1. Tipe Penelitian.....	52
1.8.2. Lokus Penelitian	54
1.8.3. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	55
1.8.4. Fenomena Penelitian	56
1.8.5. Informan Penelitian	56
1.8.6. Sumber Data	57
1.8.7. Teknik Pengumpulan Data	58
1.8.8. Teknik Keabsahan Data.....	63
1.8.9. Teknik Pengolahan Data.....	64
1.8.10. Teknik Analisis Data	64
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	66
2.1. Gambaran Umum Kota Salatiga	66
2.1.1. Aspek Geografi.....	67
2.1.2. Aspek Demografi.....	71
2.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	73
2.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga.....	73
2.2.2. Struktur Organisasi	74
2.2.3. SOP Pelayanan Kartu Identitas Anak.....	76
2.2.4. SOP Pelayanan Perekaman KTP-el Secara Mobile Bagi Penyandang Disabilitas	79
BAB III HASIL PENELITIAN	82
3.1 Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas.....	82
3.2.1 Pencapaian Tujuan.....	82
3.2.2 Integrasi	84

3.2.3	Adaptasi.....	86
3.2.4	Waktu yang digunakan	88
3.2.5	Hasil pekerjaan	89
3.2.6	Biaya.....	91
3.2	Faktor Penghambat.....	93
3.2.1	Sarana dan Prasarana	93
3.2.2	Sumber Daya Manusia	94
3.2.3	Akseibilitas peyandang disabilitas.....	95
3.2.4	Kapasitas Penyandang Disabilitas.....	98
BAB IV	PEMBAHASAN.....	101
4.1.	Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga	101
4.1.1	Pencapaian Tujuan.....	101
4.1.2	Integrasi	104
4.1.3	Adaptasi.....	106
4.1.4	Waktu yang digunakan	109
4.1.5	Hasil Pekerjaan	110
4.1.6	Biaya.....	112
4.2.	Faktor Penghambat pada Pelayanan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga	114
4.2.1	Sarana dan prasarana	114
4.2.2	Sumber Daya Manusia	116
4.2.3	Akseibilitas peyandang disabilitas.....	118
4.2.4	Kapasitas Penyandang Disabilitas.....	119
BAB V	KESIMPULAN & SARAN	122
5.1	Kesimpulan.....	122
5.2	Saran.....	122
5.2.1	Bagi Dinas Kependudukan di kota Salatiga	122
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	123
DAFTAR PUSTAKA		124

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Prevalensi Penduduk Disabilitas Kota Salatiga Tahun 2020; ..	4
Gambar 1.2 Prosentase Keluhan Warga pada Aplikasi.....	6
Gambar 1.3 Prosentase Data Cakupan Dokumen Kependudukan di Kota Salatiga	9
Gambar 1.4 Prosentase Data Cakupan Penduduk Disabilitas yang Belum Memiliki	10
Gambar 1.5 Kerangka Teoritis	40
Gambar 1.6 Kerangka Pikir.....	52
Gambar 2.1 Peta Administratif Kota Salatiga	70
Gambar 2.2 Perbandingan Jumlah Penduduk Laki-laki dan Perempuan	72
Gambar 2.3 Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu..... 22
Tabel 1.2	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional 55
Tabel 1.3	Daftar Informan 57
Tabel 2.1	Pembagian Wilayah Administratif Pemerintah Kota Salatiga . 69
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk Kota Salatiga per Kecamatan..... 71
Tabel 2.3	Banyaknya Pelayanan Permohonan Akta-Akta di Kota Salatiga Tahun 2017-2022..... 72
Tabel 4.1	Target dan Capaian Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2017-2022..... 102