

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara yang masuk kedalam negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak, yang menduduki urutan ke empat setelah Tiongkok, India, dan Amerika Serikat. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), data penduduk Indonesia pada bulan September 2020 mencapai 270,2 juta jiwa (Data BPS tahun 2020). Dengan kondisi demikian, tentu dalam kehidupan bermasyarakat pasti akan dihadapkan dengan berbagai permasalahan sosial. Salah satu masalah sosial yang banyak dihadapi masyarakat adalah penyandang disabilitas. Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, penyandang cacat/ disabilitas digolongkan sebagai bagian dari masyarakat yang memiliki kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria masalah sosial.

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (UU No 8 Tahun 2016).

Disabilitas adalah istilah yang meliputi gangguan, keterbatasan aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Gangguan merupakan sebuah masalah terhadap fungsi tubuh atau strukturnya. Suatu keterbatasan kegiatan adalah kesulitan yang dihadapi oleh individu dalam melaksanakan tugas atau tindakan, sedangkan pembatasan

partisipasi merupakan masalah yang dialami oleh individu dalam keterlibatan dalam situasi kehidupan.

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dalam melakukan suatu aktivitas. Penyandang disabilitas terdiri dari: 1. Penyandang cacat fisik 2. Penyandang cacat mental 3. Penyandang cacat fisik dan mental Meskipun demikian mereka berhak dilindungi dan dilayani oleh pemerintah, sebab pemerintah memiliki tugas untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat hal ini sebagaimana terdapat pada alinea ke IV pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Istilah negara kesejahteraan mengacu pada peran yang dimainkan negara dalam menyediakan berbagai layanan dan manfaat bagi warga negaranya terutama dalam pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan bahkan juga perumahan, pemeliharaan pendapatan, dan kegiatan sosial.

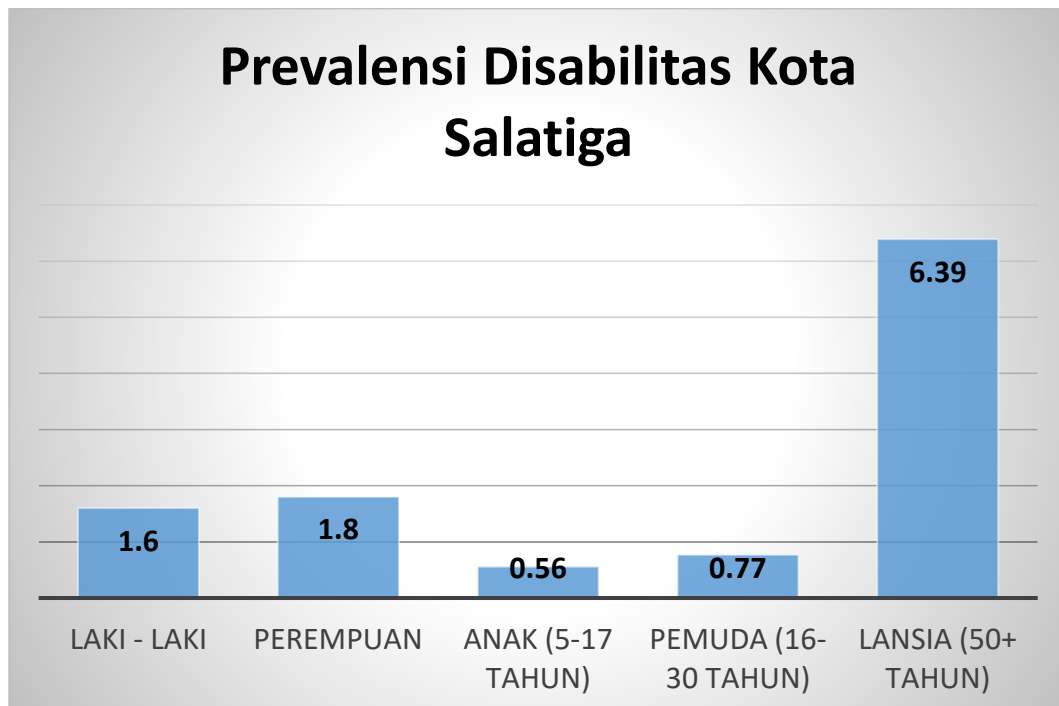
Penyandang disabilitas pada umumnya mengalami kesulitan dalam mobilitas saat melakukan aktivitas sehari-hari apabila dibandingkan dengan orang-orang normal. Secara fisik, penyandang disabilitas mengalami kendala saat menggerakkan tubuh secara optimal. Para penyandang disabilitas secara tidak langsung mereka mengalami rasa tidak percaya diri dan akan kesulitan dalam menyesuaikan diri dimasyarakat, karena perlakuan Masyarakat atau lingkungan sekitar banyak yang melihat mereka dengan sebelah mata dan Sebagian dari mereka memberi celaan atau belas kasihan ketika memandang mereka. (Fanny, 2016).

Penyandang disabilitas merupakan salah satu kelompok yang di diskriminasi di Indonesia. Maksudnya adalah penyandang disabilitas sering kali dipandang sebelah mata atau berbeda. Perbedaan tersebut membuat adanya strata atau susunan dalam masyarakat, dimana membedakan masyarakat normal dengan non normal. Pembagian ini yang menyebabkan penyandang disabilitas sering kali menarik diri dalam hal bersosialisasi maupun partisipasi dalam hal bermasyarakat.

Pembedaan bersosialisasi dalam Masyarakat bagi penduduk disabilitas sudah sering terjadi di lingkungan dalam lingkungan rumah juga terdapat masalah yang terjadi yaitu keluarga kurang memberikan dukungan bagi disabilitas sebagai orang terdekat yang dapat membantu disabilitas dalam mengakses layanan publik. (Sesya dan Mumpuni, 2017)

Menurut Badan Pusat Statistik Nasional di Tahun 2020 Jumlah Penyandang Disabilitas Indonesia adalah 22,5 juta orang, jika dibandingkan dengan Jumlah penduduk Indonesia sebanyak 274,4 juta jiwa maka hampir 10 %. Artinya 1 dari 10 orang di Indonesia adalah penduduk disabilitas. sedangkan pada data Tahun 2021 Provinsi Jawa Tengah mempunyai data 14.158 Orang yang tercatat sebagai Penyandang Disabilitas. Dilihat dari data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) pada 2018, ada 14,2 persen penduduk Indonesia yang menyandang disabilitas atau 30,38 juta jiwa. Adapun, berdasarkan data berjalan 2020 dari Biro Pusat Statistik (BPS), jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 22,5 juta jiwa, bila dibandingkan dengan Jumlah penduduk di Indonesia sebanyak 274 Juta Jiwa maka dengan data tersebut dapat diperoleh angka sekitar 12% hampir 1 dari 12 penduduk Indonesia adalah penduduk disabilitas.

Gambar 1. 1 Prevalensi Penduduk Disabilitas Kota Salatiga Tahun 2020;



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Salatiga Tahun 2020

Data prevalensi Kota Salatiga menunjukkan bahwa Penduduk Disabilitas pada usia lanjut (lansia) jauh lebih besar dibandingkan dengan usia sasaran lainnya, sebesar 6,39 persen. Dengan data tersebut menunjukkan potensi penduduk disabilitas di Kota Salatiga paling besar yaitu Penduduk Disabilitas Lansia berusia 60 Tahun keatas.

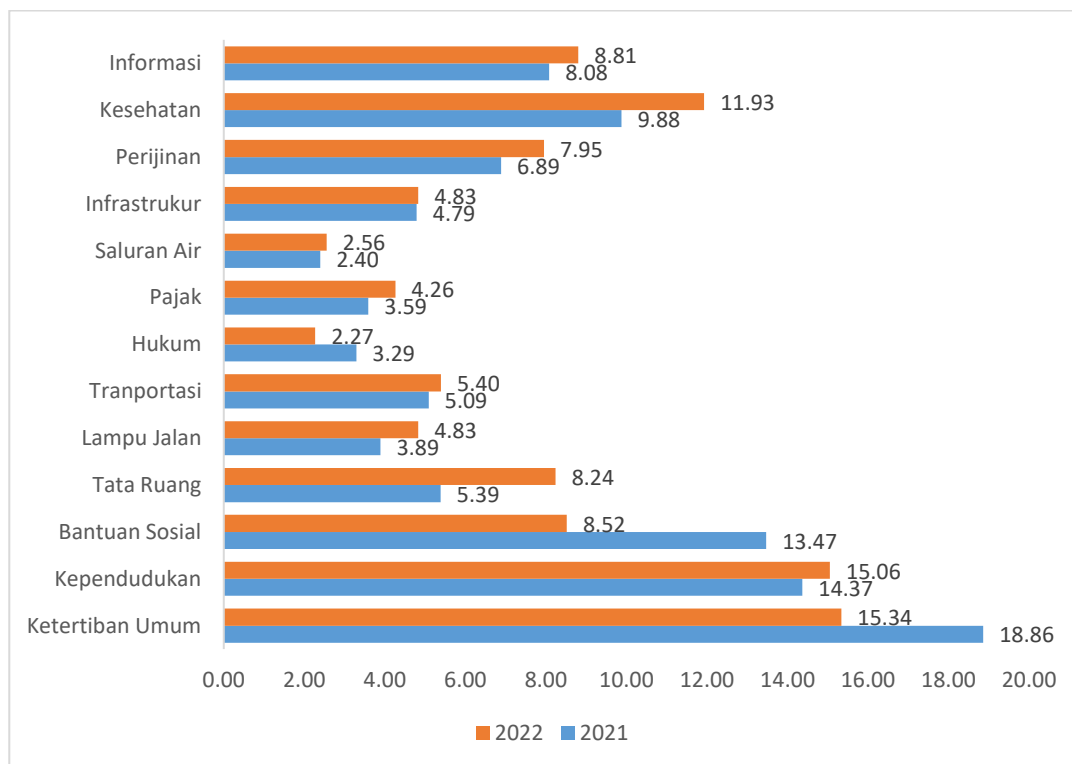
Penyandang disabilitas di Kota Salatiga menyatakan bahwa dirinya bersama dengan teman-teman difabelnya masih menemukan bahwa beberapa kantor dan area publik belum memenuhi standar aksesibilitas bagi warga difabel. Mereka mengalami kesulitan untuk masuk ke dalamnya. (Surya, 2021)

Akses terhadap pelayanan bagi penduduk disabilitas menghadapi kesulitan dalam mengakses pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini bisa disebabkan oleh keterbatasan mobilitas, kurangnya transportasi yang ramah,

atau kurangnya penyedia layanan yang terlatih untuk menangani kebutuhan khusus mereka. Dan yang tidak kalah penting tentang diskriminasi dan stigma seperti mereka mungkin dianggap tidak berguna atau menjadi beban bagi keluarga dan masyarakat.

Pelayanan publik bagi disabilitas dalam layanan kependudukan masih banyak permasalahan yang terjadi dilapangan menjadikan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya pelayanan (Rohayatin dkk, 2017). Hal tersebut dapat dibuktikan melalui pengaduan masyarakat melalui aplikasi MATUR MAS WALI. Matur Maswali adalah aplikasi yang menampung pengaduan warga Kota Salatiga melalui Media Sosial (Facebook, Whatsapp, Instagram) aplikasi ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga. Memberikan data pengaduan Masyarakat sepanjang tahun 2021-2022 sebanyak 334 Aduan dan 2022 sebanyak 352 aduan, berikut datanya:

Gambar 1.2 Prosentase Keluhan Warga pada Aplikasi
Matur MAS WALI Kota Salatiga
Periode 2021 – 2022



(Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga)

Berdasarkan data diatas, salah satu laporan pengaduan dari masyarakat kepada Dinas Komunikasi dan Informatika adalah perihal pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sebanyak 14,37% pada Tahun 2021 dan 15,06% pada Tahun 2022. Dengan angka tersebut urusan Kependudukan menempati peringkat 2 besar diantara pengaduan pada bidang lainnya. Pada data diatas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi Dinas yang paling sering mendapatkan aduan Masyarakat setelah Satuan Polisi Pamong Praja. Maka dari itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan lagi oleh instansi pemerintahan Kota Salatiga. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dari suatu

instansi pemerintahan maka diciptakan sebuah bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang baik dengan harapan dapat mengembalikan kepercayaan dan memberikan kepada masyarakat terutama penduduk disabilitas terkait pelayanan dokumen kependudukan Kartu Identitas Anak dan KTP-el.

Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah: “rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.” Administrasi kependudukan memiliki fungsi dan merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh masyarakat sebagaimana administrasi kependudukan bisa memberikan hak atas pelayanan publik maupun perlindungan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan (Nugraha dan Fanida, 2021).

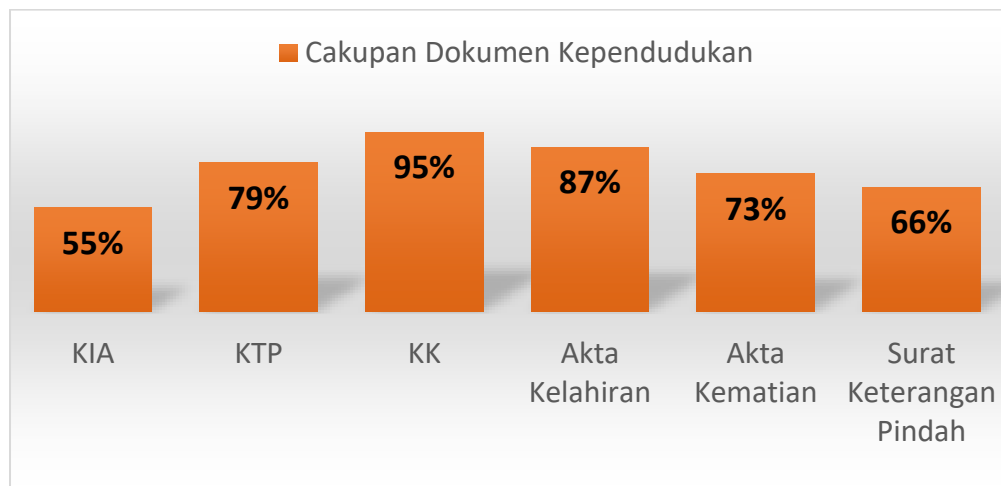
Undang- Undang Adminsitasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 menjelaskan Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen-dokumen ini biasanya digunakan untuk keperluan administrasi, identifikasi, dan hak-hak sipil. Dokumen kependudukan meliputi:

- a. Akta Kelahiran yaitu: Dokumen resmi yang mendaftarkan kelahiran seseorang. Biasanya mencakup informasi tentang bayi yang baru lahir, orang tua, dan tempat kelahiran.
- b. Akta Kematian yaitu: Dokumen resmi yang mencatat kematian seseorang.

- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP) yaitu: Dokumen identitas yang diberikan kepada warga negara Indonesia sebagai bukti kependudukan dan identifikasi diri. KTP berisi informasi pribadi seperti nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, dan nomor identifikasi unik.
- d. Kartu Keluarga (KK) yaitu: Dokumen yang mencatat informasi tentang anggota keluarga dan hubungan mereka.
- e. Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu: identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- f. Surat Keterangan Pindah (SKP) yaitu: Dokumen yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah setempat yang mencatat perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat lain di wilayah administratif yang sama atau antar wilayah administratif.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga sebagai berikut:

Gambar 1. 3 Prosentase Data Cakupan Dokumen Kependudukan di Kota Salatiga

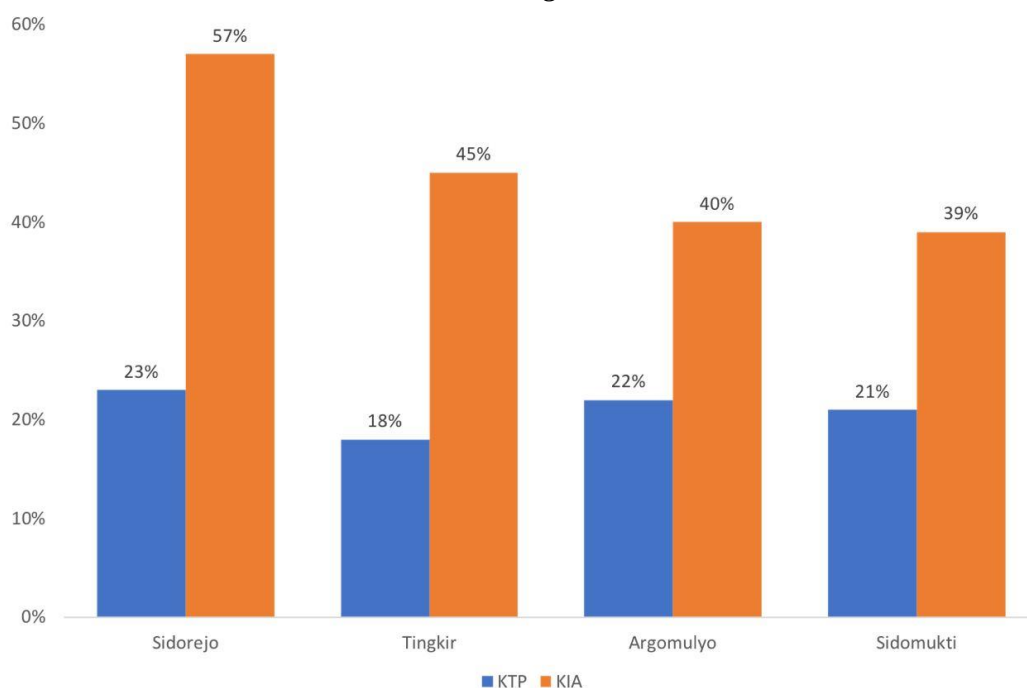


Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga Tahun 2022

Gambar 1.3 diatas menunjukkan jumlah cakupan Dokumen kependudukan. Penulis harus memilih fokus dalam penelitian ini, Dokumen KTP-el menjadi penting dikarenakan KTP-el sebagai dasar identitas dalam setiap pengurusan keperluan apapun yang berkaitan dengan identitas setiap penduduk. Sedangkan data diatas menunjukkan Cakupan Kepemilikan KIA sangat rendah bila dibandingkan dengan dokumen kependudukan yang lain, sedangkan amanat kepemilikan KIA tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak bertujuan untuk pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai Upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Tanpa KTP dan Kartu Identitas anak, seseorang dengan disabilitas akan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan, dan sosial yang mereka butuhkan. seseorang dengan disabilitas mengalami kesulitan dalam memperoleh pekerjaan, mengakses program-program

bantuan sosial, atau berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan ekonomi lainnya dan selain itu bila penduduk disabilitas tidak memiliki dokumen kependudukan akan menjadi rentan terhadap penyalahgunaan, eksploitasi, atau perlakuan yang tidak adil dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Gambar 1.4 Prosentase Data Cakupan Penduduk Disabilitas yang Belum Memiliki KTP-el dan Kartu Identitas Anak Penduduk Disabilitas Kota Salatiga Per Kecamatan Tahun 2022



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga

Berdasarkan data per Kecamatan di Kota Salatiga pada penduduk disabilitas yang belum memiliki KTP-el dan KIA paling banyak terdapat pada kecamatan Sidorejo mencapai 57% untuk KIA dan 23% untuk KTP-el. sedangkan rata-rata Tahun 2022 cakupan yang belum memiliki dokumen KIA sebanyak 45,25% dan KTP-el sebanyak 21%. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan.

Penduduk disabilitas dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 masuk sebagai kategori penduduk rentan. Salah satu hal yang menyebabkan penduduk disabilitas tidak mempunyai KTP-el dan Kartu Identitas Anak bagi ADK (Anak Dengan Kedisabilitasan) yaitu adanya keterbatasan yang dimiliki oleh mereka dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penertiban Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa penduduk rentan administrasi kependudukan adalah penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial. Misalnya penduduk korban bencana alam, penduduk korban bencana sosial, penduduk terpencil, orang terlantar, penduduk lanjut usia, orang sakit, disabilitas, dan ODGJ (Orang dalam Gangguan Jiwa).

Keberadaan masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan sebelumnya memang kurang menjadi perhatian bagi pemerintah Kota Salatiga. Masyarakat yang memiliki anggota keluarga yang termasuk dalam kategori penduduk rentan merasa bingung ketika mau mengurus data administrasi kependudukannya karena memang mereka tidak bisa diajak untuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus Kartu Identitas Anak bagi Anak Dengan Kedisabilitasan dan KTP-el Bagi Penduduk Disabilitas. Maka dari itu peneliti mengurai permasalahan pelayanan kependudukan bagi penduduk disabilitas dan Anak Dengan Kedisabilitasan menjadi lebih Efektif sehingga

pemenuhan kebutuhan dasar dokumen kependudukan dapat segera dimiliki oleh penduduk rentan.

Efektivitas adalah keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Ratminto (Primanda, 2017) mengemukakan bahwa efektivitas adalah suatu tujuan yang telah ditentukan, baik yang berupa target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Efektivitas layanan dapat dimaksimalkan jika tujuan atau rencana implementasi konsisten dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sondang P. Siagian, efektivitas adalah pemanfaatan sumberdaya, sarana dan prasarana dalam Jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Pelayanan publik memerlukan efektivitas pelayanan adalah sebagai alat untuk mengukur kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan, dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat, selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat. setiap penyelenggara harus mampu Menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

Suatu pengukuran efektivitas pelayanan dapat diukur dengan standar pelayanan, bila seluruh komponen standar pelayanan dapat terpenuhi dengan baik maka suatu pelayanan dapat dikatakan efektif, apabila salah satu komponen standar pelayanan yang ditentukan oleh instansi pelaksana tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat maka pelayanan tersebut menjadi tidak efektif.

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah penelitian yang akan dijawab dalam tesis ini adalah tentang **Mengapa Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga Belum Efektif ?**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Belum tercapainya prosentase target kepemilikan KTP-el dan KIA bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga;
2. Tingginya tingkat pengaduan Masyarakat terkait urusan kependudukan dan pencatatan sipil;

1.3. Rumusan Masalah

Masalah merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Sedangkan rumusan masalah dalam sebuah penelitian merupakan pertanyaan yang disusun berdasarkan masalah yang harus dicari jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2011: 27). Berdasarkan penjelasan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga ?
2. Apa faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target yang harus dijawab oleh peneliti melalui proses penelitian. Oleh karena itu, tujuan penelitian menjelaskan tentang apa yang

akan dicapai peneliti berdasarkan rumusan masalah. Dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas pelayanan bagi penduduk disabilitas di Kota Salatiga.
2. Menganalisis faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk disabilitas di Kota Salatiga.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini antara lain:

- a. Sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk disabilitas di Kota Salatiga.
- b. Hasil penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk disabilitas berdasarkan ukuran Standar Operasional Prosedur yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka manfaat yang diperoleh antara lain:

- a. Menambah wawasan kepada penulis untuk tahu lebih dalam Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi anak dengan kedisabilitas dan KTP-el bagi penduduk disabilitas.

- b. Mengetahui kendala yang terjadi dalam pemenuhan pelayanan kartu identitas anak bagi anak dengan kedisabilitas dan KTP-el penduduk disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga.
- c. Menjadi referensi dalam pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan menyangkut aspek pelayanan Dokumen Kependudukan pada penduduk disabilitas.

1.6. Landasan Teori

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan peneliti untuk melakukan penelitian ini, sehingga peneliti dapat memperkaya ilmu dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Namun dari penelitian terdahulu, peneliti belum menemukan penelitian yang memiliki judul yang sama dengan judul peneliti. Tetapi peneliti mendapatkan beberapa referensi yang dapat memperkaya literatur peneliti untuk mengkaji penelitian peneliti.

Penelitian Refli Melza Agam (2021) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-el bagi penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru” bertujuan untuk mengumpulkan data dan kemudian di analisis untuk memperoleh hasil yang dapat memberikan gambaran tentang efektivitas pelayanan penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui program SIPINTAR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan Induktif hasil/temuan efektivitas penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui program SIPINTAR dapat dinilai telah

berjalan efektif berdasarkan lima dimensi yang telah dipaparkan dengan hasil penelitian namun demikian masih ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan.

Penelitian Firda Silvia Pramashela (2021) yang berjudul “Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia” meningkatkan kesetaraan hak yang sama dengan warga negara Indonesia terhadap pelayanan publik metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitiannya adalah menunjukkan bahwa dari sepuluh kota di Indonesia masih belum optimal dalam aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

Sugi Rahayu (2013) yang berjudul “Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta” bertujuan untuk memberikan hak bagi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan yang metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana disabilitas yang belum memadai karena terbatasnya anggaran. Belum adanya data usia wajib KTP-el (17 tahun) dan data kepemilikan KTP-el untuk disabilitas serta belum maksimalnya program pelayanan jemput bola pembuatan KTP-el bagi penduduk disabilitas.

Syahrifan Patadjenu (2022) yang berjudul “Peningkatan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang Inklusif melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan” metode yang digunakan deskriptif kualitatif hasil penelitian Hasil Penelitian ini Perda No.18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan

Perlindungan Disabilitas walaupun dalam implementasinya masih terdapat kendala, pendekatan komunikasi antara pemerintah dan kelompok disabilitas kurang baik. Rekomendasi penelitian tersebut Revitalisasi sarana dan prasarana, membangun fasilitas tambahan, penataan Kawasan kantor disdukcapil dan mendekatkan diri dengan masyarakat disabilitas dalam rangka pemenuhan pelayanan kependudukan (jemput bola).

Penelitian Ikram Bagus Prasetya (2021) yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Sukoharjo penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif hasil penelitian Hasil Penelitian ini terdapat 3 Kecamatan yang belum melaksanakan pelayanan KTP-el bagi disabilitas dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia. Belum adanya data usia wajib ktp-el dan program pelayanan jemput bola belum maksimal.

Penelitian yang ditulis oleh Nida Mutia dan Yanis Rinaldi (2017) berjudul Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dilaksanakan di Kota Banda Aceh, tantangan yang dihadapi, dan upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh untuk mengatasi tantangan tersebut. Metode yang digunakan adalah penggaungan studi dokumen dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan

kepada penyandang disabilitas belum mencapai tingkat yang optimal. Hambatan-hambatan termasuk keterbatasan sumber daya manusia yang berkualitas, keterbatasan fasilitas yang dimiliki, dan keterbatasan dana yang dimiliki.

Penelitian Studi yang dilakukan oleh Jane Kartika Propiona (2021) berjudul "Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas" bertujuan untuk mengevaluasi pemenuhan aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perda terkait fasilitas publik untuk penyandang disabilitas masih belum optimal, dengan masih adanya fasilitas publik yang tidak ramah dan sulit diakses bagi mereka.

Penelitian Raisa Rfifiti Choerunnisa dan Rosita (2023) adalah tentang kualitas pelayanan jemput bola bagi warga difabel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan melalui layanan "jemput bola" bagi warga difabel, serta masalah yang muncul selama proses tersebut. Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya; ini termasuk SOP yang tidak ada, kualitas jaringan internet, demografi difabel, dan akses ke lokasi warga.

Penelitian Rostiena Pasciana (2020) yang berjudul Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis problematika pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten

Garut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui survei literatur akademis di bidang keilmuan administrasi public untuk memperoleh data dan teori yang relevan dengan kajian pelayanan berbasis inovatif bagi penyandang disabilitas. Hasilnya, pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut masih perlu dilakukan berbagai peningkatan terutama mendorong adanya inovasi pelayanan yang mampu memberikan dampak secara langsung bagi penyandang disabilitas. Masih terdapat berbagai masalah yang perlu penanganan dari pelayanan public berbasis inovatif seperti, pada fasilitas, aksesibilitas untuk warga disabilitas serta masih terbatas tenaga professional dan masih ada penyandang yang belum terdata.

Penelitian Ida Ayu Agung Nusantara, Ida Ayu Putu Sri Widayani, dan Made Kartika (2023) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. Tujuan penelitian ingin mengetahui dan menganalisis efektivitas, kendala, dan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan public terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Dengan Hasil, menunjukan bahwa pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar dilihat dari indikator pencapaian tujuan sudah efektif, namun dilihat dari indikator integritas dan adaptasi belum sepenuhnya efektif. Adapun yang menjadi kendala adalah belum memiliki standar operasional prosedur pelayanan khusus untuk disabilitas, belum melakukan sosialisasi dan sarana prasarana pendukung belum memadai.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh Pramashel et al., (2021) adalah variabel terikat pada penelitian tersebut adalah mengenai pelayanan di bidang Kesehatan sedangkan penelitian ini variabel terikatnya adalah mengenai pelayanan KTP-el. Penelitian oleh Rachime et al., (2021) membahas mengenai pelayanan terhadap disabilitas era umum di seluruh wilayah Indonesia sedangkan penelitian ini cakupannya adalah wilayah kota salatiga, serta jenis pelayanan memfokuskan kepada pelayanan KTP-el. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al., (2013) dilakukan di Yogyakarta sedangkan pada penelitian ini dilakukan di wilayah kota salatiga.

Perbedaan penelitian yang dilakukan ini dengan penelitian Patadjenu et al., (2022) adalah pada penelitian ini hanya memfokuskan pelayanan KTP-el sedangkan pada penelitian tersebut adalah sarpras dan fasilitas umum untuk disabilitas dan wilayah dilakukan di kota Tangerang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Subekti et al., (2020) adalah lokasi pelaksanaan penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di wilayah sukohrajo sedangkan penelitian ini adalah di kota salatiga, selain itu metodologi penelitian tersebut hanya mengevaluasi implementasi pelaksanaannya namun pada penelitian ini adalah konsep pelaksanaan kebijakan. Penelitian yang dilakukan oleh Rinaldi et al., (2017) membahas mengenai bagaimana aksesibilitas disabilitas di kota aceh terhadap fasilitas umum sedangkan penelitian ini spesifik mengenai konsep jemput bola untuk pelayanan KTP-el.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Propiona et al., (2021) adalah mengevaluasi sistem pelayanan publik terhadap disabilitas yang sudah diimplementasi sedangkan pada penelitian ini mengusung konsep

sistem jemput bola khusus pelayanan KTP-el. Penelitian agustin et al., (2019) mengenai konsep tata kelola kolaboratif sedangkan pada penelitian ini memfokuskan pada konsep jemput bola. Penelitian yang dilakukan oleh Mahrudi et al., (2020) menilai efektivitas pelayanan publik sedangkan pada penelitian ini adalah pelayanan publik yang dimaksud spesifik terhadap disabilitas. Perbedaan penelitian ini dengan Alfianah (2023) adalah populasi kajian penelitian tersebut terletak di wilayah cilegon sedangkan penelitian ini focus di Kota Salatiga.

Dari penelitian terdahulu Novelty atau kebaruan penelitian yang ingin peneliti lakukan pada penelitian ini yaitu memberikan kontribusi berharga dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan penduduk disabilitas. Dengan mengidentifikasi kendala-kendala yang ada, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi pemerintah dan lembaga terkait untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan KTP-el dan KIA bagi Penduduk Disabilitas. Kemudian kebaruan penelitian ini adalah penekanannya pada pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk disabilitas. Meskipun pelayanan administrasi kependudukan telah menjadi fokus penelitian sebelumnya, penelitian yang menyoroti pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh penduduk disabilitas dalam mengakses layanan tersebut masih tergolong jarang. Dalam penelitian ini juga penggalan faktor-faktor penghambat yang menghalangi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya KTP dan KIA bagi penduduk disabilitas. Ini mencakup aspek teknis seperti aksesibilitas fisik dan teknologi, serta faktor sosial seperti stigma dan kurangnya kesadaran.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Refli Melza Agam Fonna (2021)	Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-el bagi penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tujuan untuk mendapatkan gambaran efektivitas pelayanan penerbit KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui program SIPINTAR di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekan baru. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif.	Efektivitas Penerbitan KTP-el bagi peyandang disabilitas melalui program SIPINTAR dapat dinilai telah berjalan efektif berdasarkan lima dimensi yang telah dipaparkan dengan hasil penelitian. Namun demikian masih ada beberaoa faktor yag menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan.
2	Firda Silvia Pramashela dan Hadiyanto Abdul Rachim (2021)	Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Tujuan untuk mengetahui gambaran aksesibilitas pelayanan publik pada akomodasi bagi penyandang disabilitas di berbagai kota di Indonesia. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan.	Hasil penelitiannya adalah menunjukan bahwa dari sepuluh kota di Indonesia masih belum optimal dalam aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas
3	Sugi Rahayu dan Utami Dewi (2013)	Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendiskripsikan penerapan pelayanan publik yang diberikan kepada difabel baik fisik maupun non-fisik di Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Kualitatif.	Sejumlah program dan pembangunan telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penyediaan layanan Pendidikan, perhubungan, sosial dan ketenagakerjaan belum maksimal.
4	Arief Rachmat Fauzi dan Syahrifan Patadjenu (2022)	Peningkatan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang Inklusif melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana	Hasil Penelitian ini Perda No.18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas walaupun dalam implementasinya masih terdapat kendala, pendekatan komunikasi antara pemerintah dan

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		implementasi Perda Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Dengan, menggunakan metode Kualitatif melalui Studi Kasus.	kelompok disabilitas kurang baik. Rekomendasi penelitian tersebut Revitalisasi sarana dan prasarana, membangun fasilitas tambahan, penataan Kawasan kantor disdukcapil dan mendekatkan diri dengan masyarakat disabilitas dalam rangka pemenuhan pelayanan kependudukan (jemput bola)
5	Irkham Bagus Prasetya dan Rahayu Subekti (2020)	Implementasi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam pembuatan KTP-el dan hambatan pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.	Hasil Penelitian ini terdapat 3 Kecamatan yang belum melaksanakan pelayanan KTP-el bagi disabilitas dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia. Belum adanya data usia wajib ktp-el dan program pelayanan jemput bola belum maksimal
6	Nida Mutia dan Yanis Rinaldi (2017)	Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh. Tujuan untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Banda Aceh dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, serta upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Banda Aceh dalam mengatasi hambatan tersebut. Metode yang digunakan yaitu penggaungan dari studi dokumen dan studi kasus.	Hasil penelitian menunjukan bahwa pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas belum maksimal. Beberapa hambatan diantaranya kurangnya sumber daya manusia yang professional, terbatasnya fasilitas yang dimiliki dan terbatasnya dana yang dimiliki.

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
7	Jane Kartika Propiona (2021)	Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana pemenuhan aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta melalui Perda Nomor 10 Tahun 2011. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi perda terkait fasilitas publik bagi penyandang disabilitas masih belum optimal. Masih ditemukan fasilitas publik yang belum ramah dan tidak dapat diakses oleh penyandang disabilitas.
8	Raisa Rfifiti Choerunnisa dan Rosita (2023)	Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Tujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan public “jemput bola” bagi warga difabel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, beserta kendala-kendala yang terjadi selama proses tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif.	Dari penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala seperti, belum adanya SOP, kualitas jaringan internet, karakter warga difabel, akses menuju lokasi warga.
9	Rostiena Pasciana (2020)	Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis problematika pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui survei literatur akademis di bidang keilmuan administrasi public untuk memperoleh data dan teori yang relevan dengan kajian pelayanan berbasis inovatif bagi penyandang disabilitas.	Hasilnya, pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut masih perlu dilakukan berbagai peningkatan terutama mendorong adanya inovasi pelayanan yang mampu memberikan dampak secara langsung bagi penyandang disabilitas. Masih terdapat berbagai masalah yang perlu penanganan dari pelayanan public berbasis inovatif seperti, pada fasilitas, aksesibilitas untuk warga disabilitas serta masih terbatas tenaga profesional dan masih ada penyandang yang belum terdata.
10	Ida Ayu Agung Nusantara, Ida	Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang	Hasil, menunjukkan bahwa pelayanan public terhadap

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Ayu Putu Sri Widayani, dan Made Kartika (2023)	Disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. Tujuan penelitian ingin mengetahui dan menganalisis efektivitas, kendala, dan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan public terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif.	penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar dilihat dari indikator pencapaian tujuan sudah efektif, namun dilihat dari indikator integritas dan adaptasi belum sepenuhnya efektif. Adapun yang menjadi kendala adalah belum memiliki standar operasional prosedur pelayanan khusus untuk disabilitas, belum melakukan sosialisasi dan saranan prasarana pendukung belum memadai.

1.6.2. Administrasi Publik

Bidang administrasi publik penuh dengan perdebatan. Sepanjang garis sejarahnya, para tokohnya akan berdebat tentang pentingnya administrasi publik itu sendiri. Nicholas Henry menggambarkan administrasi publik sebagai kombinasi teori praktek yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pemerintah dan hubungannya dengan rakyatnya. Tujuan ini akan menghasilkan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap tuntutan sosial dan praktek manajemen yang lebih efisien, efektif, dan manusiawi (Darmadi dan Sukidin, 2011: 9).

Definisi para pakar mengenai administrasi publik berbeda-beda yang didasarkan pada sudut pandang yang tidak sama. Secara garis besar, administrasi publik menggambarkan hubungan pemerintah dengan publik secara keseluruhan yang terdiri dari masyarakat dan swasta. Beberapa ahli mendefinisikan tentang administrasi publik, sebagai berikut:

- a. Menurut Mufiz (2011:1) administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari kegiatan kerjasama dalam bidang-bidang yang bersifat publik. Oleh karena itu, administrasi publik merupakan cabang dari ilmu administrasi.
- b. Menurut John M. Pfiffer dan Presthus (dalam Syafiie, 2009:31) antara lain :
 - 1) Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
 - 2) Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
 - 3) Secara global administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarah kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.
- c. Gerald E. Caiden (dalam Mufiz, 2011: 10) mengatakan administrasi publik meliputi setiap bidang dan aktivitas yang menjadi sasaran kebijakan pemerintah, termasuk proses formal dan kegiatan-kegiatan DPR, fungsi-fungsi yang berlaku dalam lingkungan pengadilan, dan kegiatan dari lembaga-lembaga militer.

Administrasi publik adalah seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Ini adalah proses yang melibatkan beberapa orang dengan berbagai keahlian dan kecakapan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Administrasi adalah bidang ilmu yang berusaha memecahkan masalah masyarakat melalui perbaikan atau penyempurnaan, terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan

keuangan. Nicholas Henry menyatakan bahwa lokus dan fokus termasuk dalam standar disiplin ilmu Robert T. Golembiewski (dalam Keban, 2008 : 31). Berdasarkan dua kategori tersebut, mengungkapkan bahwa telah terjadi lima paradigma dalam administrasi negara, seperti diuraikan berikut ini.

- a. Paradigma pertama (1900 – 1926) dikenal sebagai dikotomi antara politik dan administrasi publik. Politik harus memusatkan perhatiannya terhadap kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat. Dalam paradigma ini hanya ditekankan aspek lokus saja, yaitu *government bureaucracy* tetapi fokus atau metode apa yang harus dikembangkan dalam administrasi publik kurang dibahas secara jelas dan terperinci.
- b. Paradigma kedua (1927 – 1937) disebut sebagai paradigma prinsip-prinsip administrasi. Prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik yaitu POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting*) yang dapat diterapkan dimana saja atau bersifat universal. Lokus dari administrasi publik tidak pernah diungkapkan secara jelas karena prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja termasuk organisasi pemerintah.
- c. Paradigma ketiga (1950 – 1970) adalah administrasi negara sebagai ilmu politik. Teori administrasi publik sebenarnya juga teori politik. Muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, sedangkan fokusnya menjadi kabur karena prinsip administrasi negara mengandung banyak kelemahan.
- d. Paradigma keempat (1956 – 1970) adalah administrasi publik sebagai ilmu administrasi. Perilaku organisasi, analisis manajemen, perkembangan

teknologi modern, analisis sistem, riset operasi merupakan fokus dari paradigma ini. Semua fokus yang dikembangkan di sini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia administrasi publik karena itu lokusnya menjadi kurang jelas.

- e. Paradigma kelima (1970 – sekarang) adalah administrasi publik sebagai administrasi publik. Fokus dan lokusnya sudah jelas. Fokus dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

Sejak muncul paradigma kelima, yaitu administrasi publik sebagai administrasi publik perhatian terhadap kebijakan publik mulai bertambah. Administrasi publik semakin bertambah perhatiannya terhadap wilayah ilmu kebijaksanaan (*policy science*), politik ekonomi, proses pembuatan kebijaksanaan pemerintah dan analisisnya (*public policy making process*), juga cara-cara pengukuran dari hasil-hasil kebijaksanaan yang telah dibuat. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, praktik dalam analisis kebijakan publik (*public policy*), dan teknik-teknik administrasi dan manajemen yang sudah maju.

1.6.3. Manajemen Publik

Wibowo (2012:1) mengemukakan bahwa terdapat pendapat yang menyatakan bahwa manajemen adalah sebagai suatu seni untuk mendapatkan segala sesuatu dilakukan orang lain. Pendapat ini berkembang berdasarkan kenyataan bahwa pemimpin mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur orang lain. Manajemen merupakan praktek spesifikasi yang mengubah sekumpulan orang menjadi kelompok yang efektif, berorientasi pada tujuan, dan

produktif. Berikut merupakan pendapat beberapa tokoh yang berkaitan dengan manajemen :

- a. Stoner dan Freeman (dalam Wibowo, 2012:2) menjelaskan manajemen merupakan suatu proses menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui fungsi *planning* dan *decision making*, *organizing*, *leading*, dan *controlling*. Manajemen juga dikatakan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas.
- b. French dan Saward (dalam Darmadi dan Sukidin, 2011: 242) mendefinisikan manajemen sebagai proses, aktivitas, atau studi mengenai melaksanakan tugas menjamin bahwa sejumlah aktivitas yang berbeda dilaksanakan dengan cara yang sedemikian rupa, sehingga suatu sasaran hasil yang didefinisikan dicapai, khususnya tugas menciptakan dan mempertahankan kondisi-kondisi, yaitu sasaran-sasaran hasil yang diinginkan dicapai oleh usaha-usaha yang disatukan dari sekelompok orang (yang meliputi orang yang melaksanakan manajemen).
- c. Manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Manajemen merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi (Feriyanto dan Triana, 2015: 4).

Sedangkan pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang

dianut oleh para ahli tersebut. Diantarnya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Ghofur (2005: 18) manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.
- b. Bozeman (1987: 12). berpendapat bahwa manajemen publik, meliputi seluruh organisasi bersifat publik (kerakyatan), dan beberapa organisasi yang bersifat pemerintahan. Jadi kepublikan dipandang sebagai kunci dalam memahami perilaku organisasi dan manajemen di seluruh organisasi tidak hanya organisasi pemerintahan, yang dilegitimasi oleh kekuasaan politik. Dalam hal ini manajemen swasta dalam derajat tertentu dipengaruhi otoritas politik.

Menurut Overman Manajemen publik merupakan penelitian interdisipliner aspek generik organisasi. Merupakan perpaduan dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian fungsi manajemen dengan manajemen sumber daya manusia, keuangan, informasi fisik, dan sumber daya politik (Overman dalam Keban, 2008: 1). Kemudian Denhardt dan Denhardt dalam Revidadkk (2020: 31) mencoba membagi paradigma administrasi negara kedalam tiga kelompok besar antara lain:

1.6.3.1. *The Old Public Administration (OPA)*

Woodrow Wilson dalam Revidadkk (2020: 31) mengemukakan bahwa konsep OPA ini memiliki tujuan melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan serta dalam proses pelaksanaan diharuskan dengan sikap profesional, netral yang mengarah kepada tujuan kebijakan itu sendiri. Lebih lanjut Wilson dalam bukunya "*The Study of Administration*", berpendapat untuk mengembangkan birokrasi pemerintahan yang efektif dan efisien diperlukan

adanya pembaruan reformasi birokrasi yang dapat mencetak aparatur profesional yang terpisah dari kepentingan politik.

Beberapa poin penting mengenai OPA secara ringkas sebagai berikut (Revida, dkk 2020: 32):

- a) Fokus pemerintah hanya memberikan pelayanan publik langsung melalui lembaga pemerintah yang berwenang
- b) Kebijakan publik dan Administrasi berkaitan dengan merancang dan mengimplementasikan kebijakan berdasarkan tujuan politis
- c) Peran dari administrator terbatas baik dalam proses perancangan maupun dalam tata kelola pemerintahan akan tetapi mempunyai tanggungjawab dalam implementasi kebijakan
- d) Pendistribusian pelayanan publik seharusnya dilakukan administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat terpilih dan diberikan diskresi terbatas
- e) Administrator bertanggungjawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis
- f) Program publik paling baik dikelola melalui organisasi hierarkis dengan kontrol dilakukan oleh manajer puncak organisasi
- g) Organisasi publik dapat berjalan secara efisien dengan sistem tertutup dengan kata lain partisipasi masyarakat dibatasi
- h) Peran administrator meliputi *planning, organizing, staffing directing, coordinating, reporting, budgeting* (POSDCORB).

1.6.3.2. The New Public Management (NPM)

NPM ialah paradigma baru dalam kajian manajemen sektor publik yang menekankan adanya kontrol output dari kebijakan pemerintah, desentralisasi

manajemen dan layanan yang berorientasi kepada publik (Revida, dkk 2020: 33). Dengan adanya perubahan dorongan tersebut menyebabkan struktur manajemen publik mengalami perubahan menuju New Public Management tersebut. NPM juga merupakan respon terhadap sistem birokrasi yang dijelaskan max weber (Liedman, 2013), lebih lanjut Liedman menyatakan bahwa sistem NPM memiliki derajat dan tanggungjawab dalam melaksanakan pengambilan putusan.

Secara ringkas (Revida, dkk 2020: 33) pendekatan NPM ini dapat diungkap secara sederhana sebagai berikut:

- a) Mekanisme pemberian pelayanan publik berdasar kepada pendekatan sektor privat dan bisnis dengan kata lain menggunakan asumsi ekonomi
- b) Hubungan antara lembaga-lembaga publik dengan customer dapat dipahami (*run government like business*)
- c) Pemimpin dituntut untuk mencari alternatif dan inovasi dalam mencapai tujuan yang berbeda dengan pemerintahan sebelumnya
- d) Menghilangkan monopoli dalam pelayanan publik yang tidak efisien
- e) Pemimpin didorong untuk memperbaiki kinerja akuntabilitas pelayanan, restrukturisasi birokrasi publik, merumuskan kembali tujuan instansi dan melakukan desentralisasi proses pengambil alihan putusan.

1.6.3.3. The New Public Services (NPS)

New Public Services (NPS) pertamakali dikenalkan oleh Janet V. Denhart dan Robert V denhart dengan judul “*The New Public Service: Serving not steering*” hal yang dimaksud dari konsep NPS yaitu untuk dapat menanggulangi paradigma administrasi, dengan adanya NPS ini keterlibatan

publik dijadikan sebagai aktor dalam urusan publik dan kepentingan publik diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis maupun masyarakat sipil (Revida, dkk 2020: 34).

Penjelasan tersebut menyebutkan bahwa manajemen publik merupakan ilmu yang berfokus pada keadaan internal suatu instansi untuk mencapai tujuan organisasi dengan mengadopsi prinsip sektor swasta dalam tuntutan perubahan pemenuhan kebutuhan publik dan memiliki tingkat fleksibilitas sebagai pertanggungjawaban dalam menjalankan organisasi publik dengan memanfaatkan sumber daya organisasi semaksimal mungkin guna mencapai tujuan organisasi.

1.6.3.4. Governance

Tatakelola (*governance*) didefinisikan sebagai suatu bentuk atau proses penyelenggaraan kewenangan politik, ekonomi dan administrasi dalam mengelola problem yang dihadapi oleh Masyarakat atau bangsa dengan melibatkan semua sektor antara lain: sektor publik, sektor privat (swasta), dan sektor ketiga yaitu *civil society*. *Governance* merupakan sistem interaksi Dimana proses-proses politik, ekonomi dan administrasi diselenggarakan secara demokratis, akuntabel, dan partisipatorik dengan melibatkan semua aktor dan stakeholder. (Asaduzzaman, 2020)

Menurut Kaufman et al., (2000), tata Kelola (*governance*) berasngkut paut dengan tiga perspektif, yaitu (i) proses dengan nama pemerintahan sutau pemerintahan dipilih, diselenggarakan, dijaga akuntabilitasnya, diawasi, dan diganti; (ii) kapasitas pemerintah untuk mengelola sumber daya secara efisien, merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan serta regulasi; dan (ii) ruang

publik untuk dapat mengakses pelayanan dan berpartisipasi dalam pelaksanaan Pembangunan. Di dalam penghentian praktiknya, governance dimaknai sebagai suatu proses pengambilan Keputusan dan proses Dimana Keputusan itu dilaksanakan atau tidak dilaksanakan (United Nations E-Government, 2014). Keputusan yang dimaksud dalam hal ini berupa kebijakan publik, termasuk diantaranya kebijakan Pengelolaan DAS (PDAS) dan/atau kebijakan pengelolaan SDA (PSDA). Apakah kebijakan tersebut dilaksanakan dengan baik atau tidak, hal itu termasuk dalam lingkup pengetahuan tatakelola (*governance*).

1.6.4. Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Dapat dijelaskan kembali bahwa efektivitas merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Menurut Gibson, “Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapaiya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan”

Menurut Mardiasmo, Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi tersebut telah berjalan degan efektif, indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Beberapa penelitian yang ada mengenai teori efektivitas memperlihatkan keanekaragaman dalam hal indikator penilaian tingkat efektivitas. Penelaahan terhadap perbedaan tersebut mempersulit suatu penelitian yang melibatkan teori efektivitas, namun secara umum, efektivitas suatu hal diartikan sebagai keberhasilan dalam pencapaian target atau tujuan yang telah ditetapkan.

Unsur yang penting dalam konsep efektivitas yang pertama adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses. Menurut Emitai Etzioni (1982:54) mengemukakan bahwa “Efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran.”

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

David J Lawless dalam Gibson, Invancevich dan Donnelly mengatakan bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan yaitu:

1. Efektivitas Individu

Efektivitas individu pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.

2. Efektivitas Kelompok

Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota organisasi.

3. Efektivitas organisasi terdiri efektivitas individu dan kelompok

Melalui sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada Jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya. Efektivitas organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah tercapai.

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Steers menyatakan bahwa efektivitas diuraikan berdasarkan pada kemampuan suatu organisasi dalam memanfaatkan dan memperoleh sumber daya yang terbatas semaksimal mungkin agar terciptanya target operasi dan operasional. Atau bisa dikatakan, bahwasanya dalam menilai suatu kesuksesan tersebut beracuan pada ukuran yang ditentukan sejak awal dan digunakan sebagai tolak ukur sejauh mana tujuan itu dapat dicapai dan dapat disimpulkan efektivitas dapat diukur dari output atau hasil dari organisasi dalam mencapai target maupun tujuan yang ditentukan sejak awal.

Menurut Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” menyatakan bahwa untuk mengetahui efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variabel sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan, dan tidak terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan beberapa biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

Indikator efektivitas kerja pegawai menurut Sondang P. Siagian (1997:151) yaitu:

a. Standar waktu yang telah ditentukan

Proses pencapaian tujuan yang efektif tidak terlepas dari beberapa lama seseorang dapat menyelesaikan tugasnya. Karena baik atau tidaknya pekerjaan sangat tergantung pada bagaimana itu diselesaikan, dan beberapa biaya yang dikeluarkan.

b. Hasil pekerjaan yang dicapai

Berarti pelaksanaan pekerjaan harus dilaksanakan dengan waktu yang telah direncanakan, sehingga pekerjaan itu sesuai dengan yang diharapkan baik itu dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang telah dilaksanakan.

c. Biaya pengeluaran sesuai dengan rencana

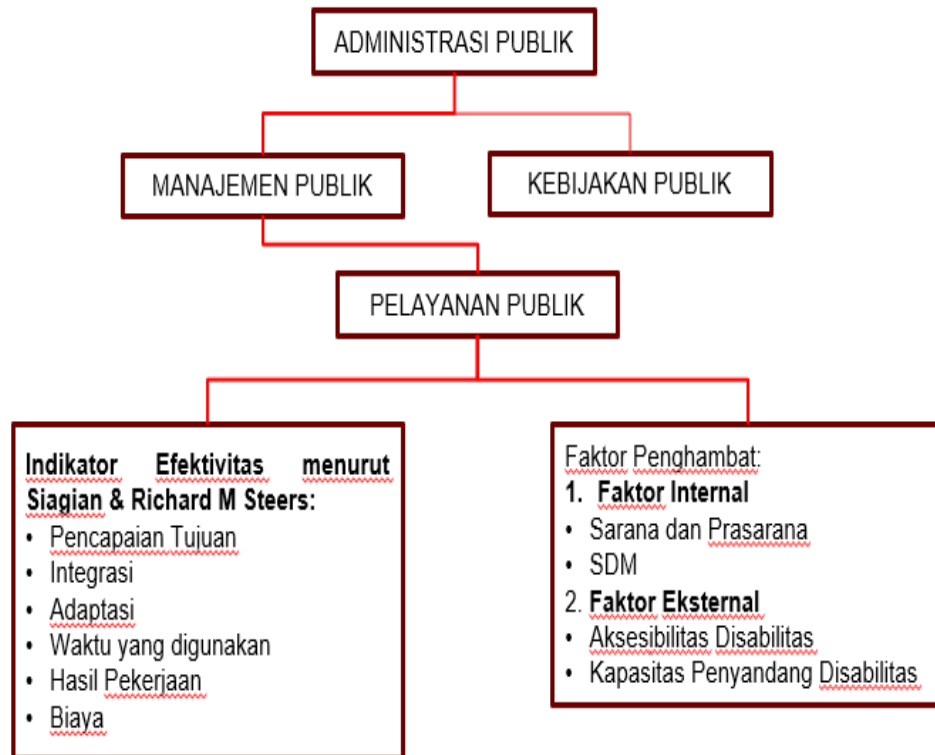
Penganggaran biaya harus sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya, sehingga tidak menimbulkan penyelewengan biaya. Setiap pengeluaran biaya diharapkan dilakukan perincian agar diketahui berapa biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Adapun Kriteria atau ukuran efektivitas organisasi menurut Gibson (dalam Tangkilisan 2005,141) adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Hal ini dimaksudkan supaya anggota dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan. Telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implemter tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap. Berkaitn dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang. Pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Tersedianya sarana prasarana kerja. Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasaran yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
6. Pelaksanaan yang efektif dan efisien. Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan rganisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Gambar 1. 5 Kerangka Teoritis



Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2024)

1.6.5. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Setiap penduduk mempunyai hak dalam sistem administrasi kependudukan untuk memperoleh: dokumen kependudukan, pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan asas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, bahkan ganti rugi dan pemulihan

nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Dokumen kependudukan pada dasarnya meliputi:

1. Kartu Keluarga (KK);
2. Akta Kelahiran;
3. Kartu Identitas Anak;
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
5. Akta Kematian.

1.6.5.1. Kartu Identitas Anak

Pemenuhan hak atas identitas anak adalah pemenuhan hak asasi terhadap anak. Alam perspektif perlindungan Hak Asasi Manusia, jaminan terhadap perlindungan dan pemenuhan sesungguhnya telah dimuat dalam konvensi Hak Anak tahun 1989 yang disepakati dalam Majelis Umum (General Assembly) PBB ke-44 yang selanjutnya telah dituangkan dalam resolusi PBB Nomor 44/25 tanggal 5 Desember 1989.

Dalam alinea ke IV pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menyatakan bahwa negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan

sosial. dengan hal ini, salah satu kewajiban negara untuk melindungi warga negara khususnya untuk melindungi anak Indonesia adalah memastikan bahwa setiap anak Indonesia berhak untuk mendapatkan identitas diri berupa kartu identitas anak.

Salah satu hak asasi anak adalah hak sipil anak yang diperlukan oleh seorang anak agar anak tersebut dapat mengembangkan kepribadian dan kemampuannya sebagai seorang individu yang mempunyai value di tengah masyarakat. penyediaan akte kelahiran yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini dirasa belum mampu memberikan perlindungan yang seutuhnya bagi anak terutama anak dengan kedisabilitasan sehingga muncul kebijakan baru Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia untuk memberikan kartu identitas anak yang selanjutnya disebut KIA yang kehadirannya diharapkan semakin memperkuat akte kelahiran anak. kebijakan tersebut dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016, pasal 1 ayat 7 menyatakan bahwa kartu identitas anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kota bahwa anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara hukum.

Untuk melindungi dan memenuhi hak konstitusional warga negara, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan identitas kependudukan kepada semua warga negara Indonesia di seluruh negeri. Pemberian identitas kependudukan kepada anak akan meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik untuk memberikan hak terbaik bagi anak. Berdasarkan pertimbangan di huruf B dan C, pemerintah harus menerapkan Peraturan Kartu Identitas Anak dan dikawal dengan utuh sesuai peraturan perundang-undangan. Jenis Kartu Identitas Anak dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. KIA untuk yang berumur 0-5 Tahun;
2. KIA untuk yang berumur 5-17 tahun.

Perbedaan dari keduanya terdapat pada ada tidaknya foto, untuk yang berusia 0-5 tahun tidak terdapat foto, sedangkan untuk yang jenis 5-17 tahun terdapat foto.

Kartu identitas anak merupakan program yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka pemberian identitas kependudukan kepada anak terutama anak dengan kedisabilitasannya untuk mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak ke disabilitas. sendiri merupakan identitas resmi anak sebagai bukti dari anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang merupakan mandat dari Kementerian Dalam Negeri yang diturunkan oleh Pemerintah Daerah melalui dinas terkait.

1.6.5.2. Kartu Tanda Penduduk

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan sudah berumur 17 tahun.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Kartu Tanda Penduduk disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini dimiliki bagi Warga Negara Indonesia. KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu termasuk:

- a. Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- b. Nama Lengkap
- c. Tempat dan Tanggal Lahir
- d. Jenis Kelamin
- e. Agama
- f. Status Perkawinan
- g. Golongan Darah
- h. Alamat
- i. Pekerjaan
- j. Kewarganegaraan
- k. Foto
- l. Masa Berlaku

m. Tempat dan tanggal dikeluarkan KTP

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa KTP merupakan salah satu bukti diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Republik Indonesia. Setiap penduduk 17 tahun, atau telah pernah menikah wajib memiliki KTP, masa berlaku KTP bagi yang berusia 17 tahun sampai dengan usia 60 tahun masa berlaku KTP adalah seumur hidup, KTP diterbitkan untuk permohonan baru, terjadi perubahan data, rusak, hilang.

KTP-el adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan)

Latar belakang pembentukan KTP-el dikarenakan sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP.

Pada penelitian ini dokumen kependudukan yang menjadi focus penelitian adalah pelayanan KTP dan Kartu Identitas Anak, hal itu menjadi sangat penting karena permasalahan yang akan dihadapi penduduk disabilitas bila tidak memiliki dokumen kependudukan (KTP dan KIA) akan berdampak sangat

berbahaya bagi mereka, maka dokumen kependudukan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa sistem pendaftaran penduduk dan pelayanan administratif lainnya dapat diakses dengan mudah oleh semua orang, termasuk mereka yang memiliki disabilitas. Langkah-langkah seperti penyediaan layanan *mobile* atau penyediaan pelayanan khusus untuk mereka yang membutuhkan dapat membantu memastikan bahwa tidak ada yang terpinggirkan atau terdiskriminasi dalam akses mereka terhadap dokumen kependudukan bagi penduduk disabilitas.

1.6.6. Disabilitas

1.6.6.1. Pengertian Disabilitas

Di masyarakat umum, kata disabilitas terdengar tidak asing ditelinga. Kata disabilitas merupakan kata yang muncul pada tahun 2008 lalu saat pembahasan lanjutan ratifikasi Undang Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Definisi Penyandang Disabilitas dapat dilihat pada *Convention On The Rights Person With Disabilities di article 1 tentang purpose, yaitu: "Persons with disabilities include those who have long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers may hinder their full and effective participation in society on an equal basis with others."*, Penyandang Disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam waktu yang lama di mana ketika berhadapan dengan berbagai hambatan, hal ini dapat menghalangi partisipasi efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lain.

1.6.6.2. Hak Hak Disabilitas

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas terkait hak-hak penyandang disabilitas diantaranya:

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

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

5. Hak Pendidikan yaitu hak atas memperoleh Pendidikan yang layak.
6. Hak pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi dimana penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan pekerjaan dan memperoleh upah terhadap pekerjaan.
7. Hak atas Kesehatan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan informasi, memperoleh pelayanan Kesehatan yang serupa dengan individu lainnya.
8. Hak politik yaitu penyandang disabilitas memiliki hak dalam memilih atau dipiilih dalam jabatan publik, membentuk atau menjadi anggota pengurus organsiasi dalam masyarakat, berperan dalam sistem pemilihan umum.
9. Hak keagamaan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk memeluk agama atau kepercayaan, mendapatkan pelayanan saat beribadah dan berhak aktif dalam organisasi keagamaan.
10. Hak keolahragaan yaitu dimana penyandang berhak untuk melaukan kegiatan keolahragaan, mendapatkan penghargaan dalam kegiatan olahraga, berprestasi dalam bidang olahraga menjadi pelaku olahraga.

11. Hak kebudayaan dan pariwisata yaitu penyandang disabilitas berhak untuk memperoleh kesamaan dan kesempatan dalam berpartisipasi dalam kegiatan seni budaya, mendapatkan kesamaan dalam berpariwisata dan mendapatkan untuk mengakses perlakuan dan akomodasi.
12. Hak kesejahteraan sosial yaitu penyandang disabilitas berhak dalam mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu.
13. Hak pelayanan publik yaitu penyandang disabilitas memiliki hak dalam memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik, pendampingan penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses ditempat layanan publik tanpa biaya.
14. Hak perlindungan dalam bencana bahwa penyandang disabilitas untuk mendapatkan informasi yang mudah diakses akan adanya bencana mendapatkan pengetahuan tentang pengurangan resiko bencana, mendapatkan fasilitas seupa dilokasi pengungsian.
15. Hak habilitasi dan rehabilitasi yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan mendapatkan habilitas dan rehabilitas sejak dini dengan secara inklusif sesuai dengan kebutuhan bebas dalam memilih bentuk yang diikuti dan mendapatkan habilitas dan rehabilitas yang tidak merendahkan martabat manusia.
16. Hak pendataan yaitu penyandang disabilitas didata sebagai penduduk dengan disabilitas dalam pencatatan sipil, mendapatkan dokumen kependudukan dan mendapatkan kartu penyandang disabilitas.

17. Hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mobilitas yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mobilitas pribadi dengan penyediaan alat bantu dan kemudahan untuk mendapatkan akses, mendapatkan pelatihan dan pendampingan untuk hidup secara mandiri, mendapatkan akomodasi yang wajar untuk berperan serta dalam kehidupan bermasyarakat, menentukan sendiri atau memperoleh bantuan dari pemerintah dan pemerintah daerah untuk menetapkan tempat tinggal atau pengasuhan keluarga.
18. Hak kewarganegaraan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk berpindah, mempertahankan atau memperoleh kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memperoleh, memiliki dan menggunakan dokumen kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keluar atau masuk wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keluar atau masuk wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. Hak bebas dari diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi yaitu penyandang disabilitas berhak dalam bersosialisasi dan berinteraksi dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, dan bernegara tanpa rasa takut dan mendapatkan perlindungan dari segala bentuk kekerasan fisik, psikis, ekonomi, dan seksual.

Administrasi publik dan kebijakan publik saling terkait dalam mencapai efektivitas pelayanan. Administrasi publik harus mampu mengimplementasikan kebijakan publik dengan efisien dan efektif. Sebaliknya, kebijakan publik harus

dirancang dengan mempertimbangkan kesiapan administrasi publik untuk melaksanakannya. Kebijakan yang baik harus dapat dijalankan oleh mesin administratif pemerintah. Dengan menjaga keseimbangan yang baik antara administrasi publik yang efisien, kebijakan publik yang baik, dan fokus pada tujuan efektivitas pelayanan, pemerintah dapat meningkatkan kinerja dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Keseluruhan proses ini dapat melibatkan interaksi dan koordinasi antara berbagai lembaga dan tingkatan pemerintahan.

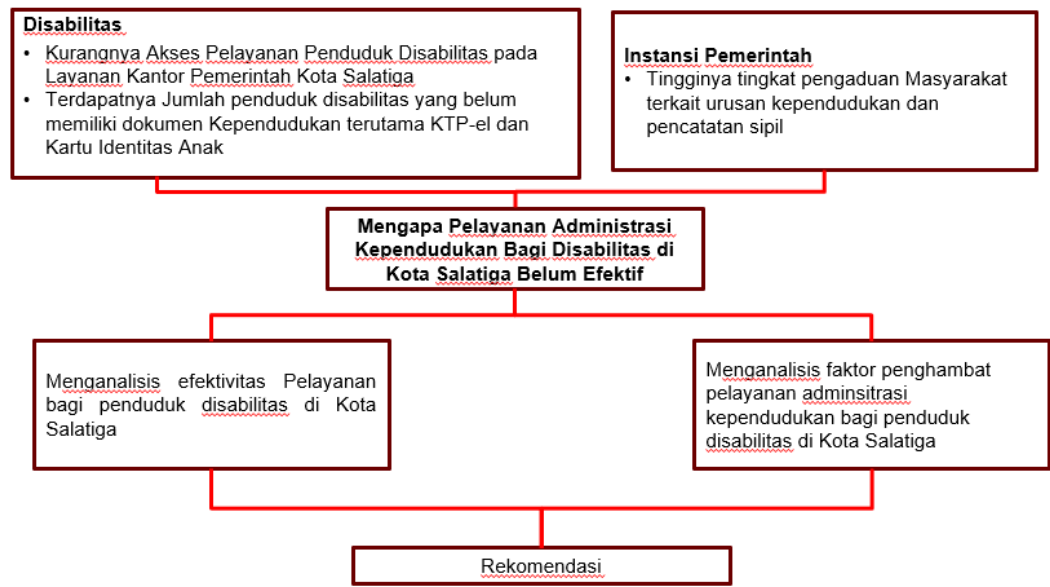
Pada penelitian ini, penulis merujuk beberapa konsep teori efektivitas dari beberapa sumber. Menurut telaah penulis, Steers (1977) lebih menekankan pada aspek kinerja dan adaptasi organisasi terhadap lingkungan, sedangkan Campbell (1989) lebih berfokus pada pengukuran efektivitas dan konsep-konsep psikologis. Sementara itu, Siagian mungkin memperhatikan aspek manajemen sumber daya manusia. Steers lebih umum membahas efektivitas organisasi secara keseluruhan, sedangkan teori-teori lain mungkin lebih terfokus pada aspek-aspek tertentu seperti efektivitas individu, kelompok, atau departemen. Steers berusaha memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas organisasi. Penting untuk dicatat bahwa teori ini telah menjadi dasar bagi banyak penelitian dan konsep dalam studi organisasi, dan konsepnya masih dapat relevan dalam konteks pengelolaan organisasi pada zaman sekarang.

1.7. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pemikiran berbentuk model konseptual yang menggambarkan hubungan beberapa faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel, yaitu

variabel independen dan variabel dependen, maka dihasilkan suatu model penelitian sebagai berikut:

Gambar 1. 6 Kerangka Pikir



1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menggunakan data yang objektif dan tepat dengan permasalahan yang ada. Penelitian kualitatif adalah penelitian di mana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif (Sugiono, 2010:9).

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2012:9-10) adalah sebagai berikut:

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci;
2. Penelitian Kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekan pada angka;
3. Penelitian Kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*;
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif;
5. Peneliti Kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik teramati).

Penelitian kualitatif merupakan penelitian, pada awalnya desain penelitian belum dapat direncanakan dengan terperinci, lengkap dan pasti, yang menjadikan pegangan selanjutnya dalam penelitian. Oleh karena itu, belum ada langkah yang jelas, yang dapat diikuti dari awal sampai akhir. Bahkan masalah yang akan diteliti pun masih tidak dapat dirumuskan dengan jelas dan tegas. Yang terlihat hanya gambaran umum dan bersifat sementara, apa yang kira-kira diteliti. Ini pun masih fleksibel dan mungkin sekali mengalami perubahan (Andi Prastowo, 2011:41)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dimana pendekatan kualitatif merupakan upaya yang dilakukan untuk membangun pandangan terhadap sesuatu yang diteliti dengan rinci atau mendalam serta mendapatkan informasi yang lebih detail (Moleong, 2017:6).

Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan model deskriptif yang ditujukan supaya peneliti mendapatkan informasi lebih mendalam terhadap kenyataan dari kejadian yang sedang diteliti serta dengan begitu memudahkan peneliti untuk memperoleh informasi data yang lebih subyektif terhadap pelayanan administrasi pelayanan kependudukan bagi penduduk disabilitas yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga.

Metode deskriptif pada penelitian ialah peneliti mencari pencarian fakta pada pemkot dan organisasi dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif ini mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari fenomena.

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu gambaran deskriptif mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk disabilitas di Kota Salatiga, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh sebagai hasil suatu penelitian. Dengan menggunakan metode ini, maka peneliti akan mendapatkan data secara utuh dan dapat dideskripsikan dengan jelas sehingga hasil penelitian ini benar-benar sesuai dengan kondisi lapangan yang ada.

1.8.2. Lokus Penelitian

Lokus penelitian adalah tempat lokasi penelitian tersebut dilakukan. Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga. Peneliti memilih lokus tersebut karena disdukcapil memegang peran krusial

dalam memastikan bahwa setiap warga negara terdaftar dan diakui secara resmi, serta dalam mendukung berbagai aspek pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif baik dari sisi pendataan, legalitas, hak dan kewajiban, pemantauan demografis, hingga keamanan dan ketertiban.

1.8.3. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

Tabel 1.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konseptual	Operasionalisasi Konsep	Fenomena
Efektivitas	Efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu proses, strategi, atau tindakan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan.	Menurut Richard M Steers dan Sondang P Siagian terdapat 6 Indikator Pengukuran Efektivitas Indikator Efektivitas: 1. Pencapaian Tujuan 2. Integrasi 3. Adaptasi 4. Waktu yang digunakan 5. Hasil Pekerjaan 6. Biaya	Capaian Restra OPD Data, Sosialisasi, Komunikasi Penyesuaian Layanan Waktu Layanan Jumlah Capaian Layanan Anggaran Layanan
Administrasi Kependudukan	Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.	Menurut Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Jumlah Cakupan Pelayanan KTP-el dan KIA serta Standar Operasional Prosedur Perangkat Daerah

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

1.8.4. Fenomena Penelitian

1. Efektivitas Pelayanan fenomena yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Pencapaian Tujuan
- b. Integrasi
- c. Adaptasi
- d. Waktu yang digunakan
- e. Hasil Pekerjaan
- f. Biaya

2. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk disabilitas dengan fenomena:

Faktor Internal

- a. Sarana dan Prasarana
- b. SDM

Faktor Eksternal

- a. Aksesibilitas penyandang Disabilitas
- b. Kapasitas penyandang Disabilitas

1.8.5. Informan Penelitian

Informan merupakan pihak atau individu yang bisa memberi informasi selengkap-lengkapny sehingga dapat menunjang informasi maupun keakuratan data yang didapatkan peneliti. Informan dipilih berdasarkan tingkat pengalaman dan pengetahuannya terhadap permasalahan dan partisipasinya dalam penelitian yang akan peneliti teliti.

Penelitian ini informan yang terpilih akan menjadi sumber data dengan suatu pertimbangan bahwasanya yang terkait sebagai referensi atau memiliki informasi dibutuhkan oleh penulis dengan anggapan bahwa seseorang dapat memilih unit sampel yang akan diteliti.

Penulis memilih informan menggunakan teknis purposive sampling dimana dalam proses penetapan sampel dilaksanakan dengan penetapan persyaratan dan melalui pertimbangan tertentu sesuai dengan keahlian dari narasumber yang peneliti pilih. Sehubungan dengan Informan merupakan sumber data untuk mendapatkan data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang menjadi fokus penelitian. Yang menjadi informan yang diperlukan dalam penelitian ini dirangkum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3 Daftar Informan

NO	INFORMAN	JUMLAH
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
2	Sekretaris Dinas	1
3	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	1
4	Sub Koordinator Identitas Penduduk	1
5	Sub Koordinator Pindah Datang dan Pendataan Penduduk	1
6	Staf Pelaksana Kependudukan	1
7	Orang Tua Penyandang Disabilitas	4
8	Penduduk Disabilitas	4
JUMLAH		12

1.8.6. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh sumberdata dalam penelitian ini ada dua macam yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh dengan cara mewawancarai responden sebagai sumber data dengan menjawab permasalahan yang akan diteliti. Dengan memperoleh data, penulis menggunakan langkah wawancara yang akan dilakukan kepada Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional, serta pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan wawancara selanjutnya dilakukan kepada penduduk disabilitas dan orang tua penduduk disabilitas

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya dengan mempelajari dokumen-dokumen resmi, data sekunder diperoleh melalui dokumen, buku dan arsip yang berkaitan dengan pelayanan dokumen kependudukan dan penduduk disabilitas pada Pemerintah Kota Salatiga.

1.8.7. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif, beberapa karakteristik antara lain disebutkan pengungkapan makna (*meaning*) merupakan hal yang esensial, digunakan latar alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung di mana peneliti sendiri merupakan instrumen kunci (*key instrument*). Dalam hal ini, peneliti masuk ke latar tertentu yang sedang diteliti karena bagi peneliti, fenomena pada penelitian kualitatif dapat dimengerti maknanya secara baik apabila dilakukan interaksi dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi pada latar di mana fenomena tersebut sedang berlangsung. Oleh karena itu, teknik wawancara dan observasi digunakan pada latar dimana fenomena tersebut sedang berlangsung. Di

samping itu, bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subjek yang sering digunakan untuk melengkapi data yang diperlukan. Prosedur yang terakhir ini disebut teknik dokumentasi.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas yang sistematis terhadap gejala-gejala baik bersifat fisik maupun mental. Partisipasi pengamat (peneliti) dalam melakukan observasi dapat dilakukan dalam berbagai kondisi, seperti yang dikemukakan oleh Nasution (1992:61), bahwa “terdapat tingkatan dalam melakukan observasi, yaitu partisipasi nihil, partisipasi aktif dan partisipasi penuh” dalam penelitian.

Milles (1992:61) mengklasifikasikan observasi menurut tiga acara. Pertama, pengamat dapat bertindak sebagai seorang partisipan atau non partisipan. Kedua, observasi dapat dilakukan secara terang (*overt*) atau penyamaran (*covert*), walaupun secara etis dianjurkan untuk terang, kecuali untuk keadaan tertentu yang memerlukan penyamaran. Klasifikasi yang ketiga menyangkut latar penelitian. Dalam penelitian ini, secara teknis peneliti melakukan observasi terhadap keseluruhan sistem. Observasi ini dilakukan pada awal menentukan lokasi penelitian dengan melakukan pra-survey hingga pengumpulan data dilakukan. Dalam melakukan observasi ini peneliti bertindak sebagai partisipan dan non partisipan. Dalam hal ini peneliti mencoba mempelajari dan memahami perilaku orang-orang yang terlibat didalamnya dengan jalan sedapat mungkin berpartisipasi secara penuh.

Teknik observasi (pengamatan) ini digunakan untuk mengamati secara langsung tentang perilaku personel. Pertimbangan observasi digunakan sebagai

teknik pengumpulan data karena mempunyai beberapa manfaat bagi peneliti, yaitu: (a) mampu memahami konteks data secara holistik; (b) memungkinkan peneliti menggunakan metode induktif yang tidak terpengaruh konsep atau pandangan sebelumnya; (c) dapat mengungkapkan hal-hal yang esensial yang tidak terungkap dalam wawancara dan (d) mampu merasakan situasi sosial yang sesungguhnya (Nasution, 1992: 50-60). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengamatan atau observasi baik langsung maupun tidak langsung akan sangat bermanfaat untuk mengungkapkan situasi yang sebenarnya.

2. Wawancara

Teknik wawancara (*interview*) menurut Nasution (1992: 72) pada dasarnya dilakukan dengan dua bentuk yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Teknik wawancara berstruktur dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, sementara wawancara tak berstruktur timbul apabila jawaban berkembang di luar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak lepas dari permasalahan penelitian.

Wawancara merupakan proses komunikasi antara peneliti dengan sumber data dalam rangka menggali data yang bersifat *word view* untuk mengungkapkan makna yang terkandung dari masalah-masalah yang diteliti.

Pertimbangan wawancara dilakukan untuk mengungkap informasi dari subjek penelitian secara langsung berkenaan dengan masalah yang diteliti. Pertimbangan wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data karena mempunyai beberapa kelebihan, yaitu (a) peneliti dapat melakukan kontak secara langsung dengan responden sehingga memungkinkan didapatkan

jawaban secara bebas dan mendalam; (b) hubungan dapat dibina lebih baik, sehingga memungkinkan responden bisa mengemukakan pendapatnya secara bebas; dan (c) untuk pertanyaan dan pertanyaan yang kurang jelas dari kedua belah pihak dapat diulangi kembali.

Sumber data utama melalui wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yaitu peneliti sudah memiliki panduan wawancara tentang hal-hal yang akan ditanyakan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan (Moleong, 2016: 190).

Wawancara dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur yang disesuaikan dengan kondisi pemahaman masing-masing responden. Tahapan wawancara ini dilakukan dengan: (a) mempersiapkan wawancara; (b) gerakan awal; (c) melakukan wawancara dan memelihara agar wawancara produktif; dan (d) menghentikan wawancara dan memperoleh rangkuman hasil wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi, digunakan untuk mempelajari berbagai sumber dokumentasi. Penggunaan teknik ini dimaksudkan untuk mengungkapkan peristiwa, objek dan tindakan-tindakan yang dapat menambah pemahaman peneliti terhadap gejala-gejala masalah yang diteliti. Studi dokumentasi ini memungkinkan ditemukannya perbedaan atau pertentangan antara hasil wawancara dan observasi dengan hasil yang terdapat dalam dokumen. Bila hal ini terjadi dapat mengkonfirmasikannya dengan bentuk wawancara.

Keberhasilan suatu penelitian kualitatif sangat tergantung kepada kelengkapan catatan lapangan (*field notes*) yang disusun peneliti (Bogdan dan

Biklen, 1990: 73-74). Dalam penelitian ini, peneliti melengkapi diri dengan buku catatan, tape recorder dan kamera. Peralatan-peralatan tersebut digunakan agar dapat merekam informasi verbal maupun non verbal selengkap mungkin, walaupun dalam penggunaannya memerlukan kehati-hatian sehingga tidak mengganggu responden.

Menurut Moleong (2013:217-219) menjelaskan bahwa:

a. Dokumen Pribadi

Dokumen pribadi adalah catatan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Maksud mengumpulkan dokumen pribadi ialah untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor di sekitar subjek penelitian. Misalnya buku harian, surat pribadi, dan otobiografi.

b. Dokumen Resmi

Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri. Sedangkan dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya majalah, bulletin, dan berita.

Guba dan Lincoln (1981:228) dalam Moleong (2013:216) menjelaskan bahwa, “Record adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun ilmu, lainnya dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik”.

Berdasarkan hal tersebut maka dokumen yang menjadi sumber data dalam kegiatan magang ini antara lain berupa buku-buku, majalah, berita, dokumen-dokumen, arsip-arsip dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga.

1.8.8. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data hasil temuan penelitian diperiksa keabsahannya dengan menggunakan Teknik triangulasi yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi merupakan suatu teknik yang tidak hanya sekedar menilai kebenaran data, tapi juga menyelidiki tingkat kebenaran tafsiran mengenai data tersebut, sehingga mempertinggi kebenaran data dan kedalaman penelitian atau memperkokoh keabsahan penemuan-penemuan itu.

Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber, yang berarti mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil wawancara terhadap subjek penelitian (informan utama) dengan data hasil wawancara dengan sumber informasi (informan lain dalam penelitian)
2. Membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil pengamatan
3. Membandingkan data hasil wawancara dengan data dokumen yang berkaitan dengan penelitian
4. Melakukan member check, melakukan perbaikan-perbaikan jika ada kekeliruan dalam pengumpulan informasi atau menambah kekurangan

kekurangan, sehingga informasi yang diperoleh dapat dilaporkan sesuai dengan apa yang dimaksud informan.

1.8.9. Teknik Pengolahan Data

Pengabsahan data pada Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Disabilitas di Kota Salatiga menggunakan triangulasi data, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sumber yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang sudah ada. Menurut Lexi J. Moeloeng, keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu:

1. Sumber

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

2. Metode

Triangulasi dengan metode yaitu pengecekan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Teori

Triangulasi teori ialah memeriksakan data yang sudah diperoleh dengan beberapa teori yang relevan.

1.8.10. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam penelitian ini maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik Analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif. yakni peneliti terjun ke lapangan, mempelajari suatu proses atau penemuan yang merupakan fakta atau peristiwa kemudian mencatatnya,

menganalisis dengan pendekatan fenomenologi lalu menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan dari proses tersebut. Dan tahapan yang akan dilalui peneliti yaitu meliputi:

a. Tahap Reduksi Data (*Data Reduction*)

Yaitu tahap pertama yang dilakukan oleh peneliti untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

b. Tahap Penyajian Data (*Data Display*)

Yaitu tahap di mana peneliti melakukan penyajian data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antara kategori sejenisnya. dalam penyajian data ini peneliti secara tidak langsung juga melakukan sebuah analisis mengenai implementasi analisis jabatan dan analisis beban kerja di Pemerintah Kota Salatiga.

c. Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Yaitu tahap di mana peneliti melakukan penarikan kesimpulan, kesimpulan kualitatif yang diharapkan adalah temuan baru yang berupa deskriptif. Sehingga dapat memperoleh kesimpulan dari penelitian.