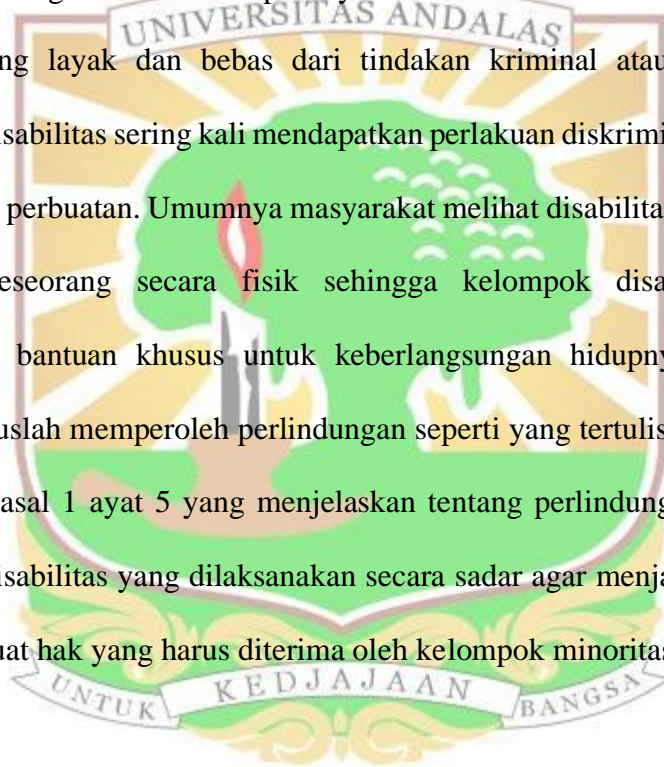


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara mempunyai semua hak yang berasal dari statusnya sebagai warga negara Indonesia dan hak ini harus diberikan tanpa memandang keadaan fisik orang tersebut.¹ Setiap masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan kehidupan yang layak dan bebas dari tindakan kriminal ataupun kekerasan. Penyandang disabilitas sering kali mendapatkan perlakuan diskriminatif baik dalam perkataan atau perbuatan. Umumnya masyarakat melihat disabilitas sebagai bentuk terbatasnya seseorang secara fisik sehingga kelompok disabilitas tersebut membutuhkan bantuan khusus untuk keberlangsungan hidupnya. Penyandang disabilitas haruslah memperoleh perlindungan seperti yang tertulis pada UU No. 8 Tahun 2016 pasal 1 ayat 5 yang menjelaskan tentang perlindungan kepada para penyandang disabilitas yang dilaksanakan secara sadar agar menjaga, memelihara dan memperkuat hak yang harus diterima oleh kelompok minoritas tersebut.²

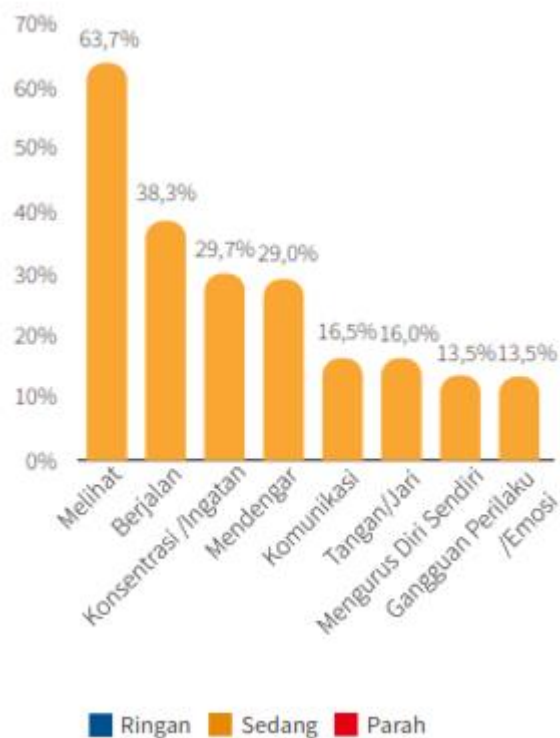


¹Yesi Yuliana. 2019. Diskriminasi Terhadap Penyandang Disabilitas Pengguna Jasa Angkutan Udara, NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, vol 6(3), hlm 539.

²Risky Novialdi, dkk. 2021. Menyoal Kesenjangan dan Diskriminasi Publik Terhadap Penyandang Disabilitas, Journal of Governance and Social policy, vol 2(2), 170.

Gambar 1. 1

Persentase Penyandang Disabilitas Berdasarkan Jenis



Sumber: Laporan Rekomendasi Kebijakan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (2023).

Pada Gambar 1.1 dalam penelitian yang dilakukan BPS, penyandang disabilitas dikelompokkan menjadi delapan jenis, yaitu kesulitan atau masalah dengan penglihatan, berjalan, konsentrasi/ingatan, pendengaran, komunikasi, penggunaan tangan/jari, mengurus diri sendiri, dan gangguan perilaku/emosional. Secara umum, jenis disabilitas yang paling banyak ditemui di Indonesia adalah tunanetra atau gangguan penglihatan, yaitu sekitar 6% dari total jumlah penyandang disabilitas. Hal ini diikuti oleh orang penyandang disabilitas berjalan dan konsentrasi/ingatan, masing-masing 38,3 dan 29,7%. Sementara itu, masalah atau

penyakit yang relatif sedikit di Indonesia adalah gangguan emosi atau perilaku, mengurus diri sendiri, dan penggunaan tangan dan jari.³

Negara telah menjamin perlindungan hak penyandang disabilitas melalui instrumen hukum nasional, tetapi pelaksanaan yang setengah-setengah mengakibatkan terlihat seperti adanya diskriminasi. Upaya pemerintah untuk melindungi penyandang disabilitas dari diskriminasi pada pelayanan publik masih memiliki kekurangan yaitu kurang meratanya penyediaan fasilitas khusus.⁴ Hal tersebut telah diatur dalam pasal 4 huruf (j) Undang-Undang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik haruslah sesuai dengan asas-asas prioritas untuk kelompok rentan, dan pasal 4 huruf (i) yang menjelaskan tentang kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan. Hal ini juga ditetapkan dalam pasal 28 H angka (2) amandemen ke II Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang memiliki dan mendapatkan hak yang sama dalam mencapai persamaan dan keadilan.⁵

Keberadaan penyandang disabilitas tidak sebanding dengan hak yang diterimanya. Masih banyak terdapat diskriminasi dalam perolehan hak, salah satunya adalah hak atas pelayanan publik yang mandiri dan bermartabat yang setara dengan seseorang yang bukan dikelompokkan sebagai disabilitas. Jumlah

³Laporan Rekomendasi Kebijakan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, hlm 23.

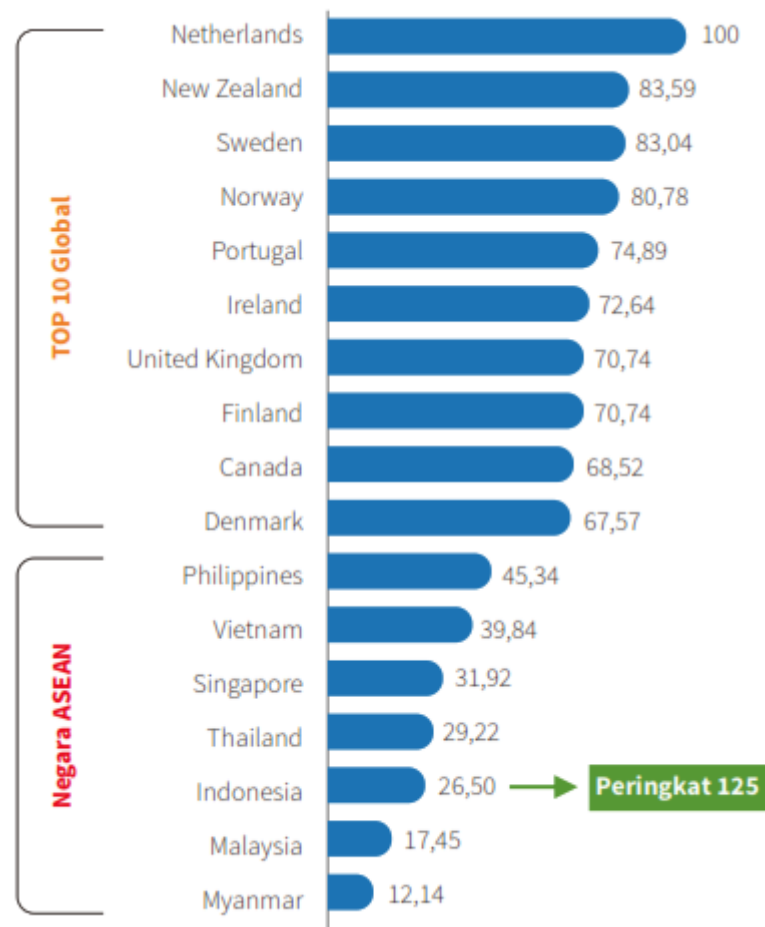
⁴Yesi, op.cit, hlm 539.

⁵Ibid hlm 540.

disabilitas yang mendapatkan hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara mandiri kurang dari 30%.⁶

Gambar 1. 2

Indeks Inklusivitas Global Tahun 2020.



Sumber: 2020 Inclusiveness Index: Measuring Global Inclusion and Marginality.

Pada Gambar 1.2 tentang Indeks inklusivitas global diperlihatkan bahwa pada tahun 2020 Indonesia secara global menduduki peringkat ke 125 dengan nilai 26,5 dalam pelaksanaan pembangunan inklusif. Hal ini mengindikasikan bahwa

⁶ Buana, I. K. S. & Rudy, D. G. 2019. Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian bagi Difabel dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik pada Perbankan. Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum, vol 7(1), hlm 1-14.

Indonesia masihlah jauh tertinggal dari negara-negara maju seperti negara-negara Eropa dan Indonesia masih terbilang cukup tertinggal di antara negara-negara yang ada di ASEAN.⁷

Kesetaraan terhadap penggunaan fasilitas umum masihlah kurang dilaksanakan. Selain itu kesadaran masyarakat terhadap hak-hak disabilitas sangatlah dibutuhkan.⁸ Selain pembangunan sarana seperti sekolah khusus, jalur khusus, dan fasilitas khusus lainnya untuk kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan, pemerintah memiliki upaya lainnya seperti rehabilitasi sosial, pemberdayaan, jaminan, serta perlindungan sosial. Pemerintah telah membentuk Tim Advokasi Difabel (TAD) yang memiliki fungsi terhadap hak-hak difabel dalam penyediaan fasilitas, pelayanan dan pemenuhan hak-haknya.⁹

Dalam upaya untuk menghormati hak-hak penyandang disabilitas, PBB telah merumuskan Convention on The Rights of Persons with Disabilities (CRPD) sebagai komitmen bersama untuk memenuhi kewajiban terkait pembangunan inklusif ramah disabilitas. Konvensi tersebut telah diratifikasi oleh 182 negara di dunia yang kemudian dibuat rancangan nasional yang berupa program kerja untuk mendukung penghormatan terhadap hak-hak penyandang disabilitas.¹⁰

Di Indonesia penerbitan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas merupakan landasan hukum agar memastikan adanya tindakan nyata untuk menghormati penyandang disabilitas di Indonesia dan

⁷Laporan Rekomendasi Kebijakan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, hlm 22.

⁸Risky, op.cit, hlm 173.

⁹Ibid hlm 176-177.

¹⁰Op.cit, Laporan Rekomendasi Kebijakan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, hlm 22.

merupakan kelanjutan dari ratifikasi CRPD (*Convention on The Rights of Persons with Disabilities*) atau Konvensi Hak-hak Orang dengan Disabilitas. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Penghormatan, Perlindungan, Pelaksanaan Hak Penyandang Disabilitas, Perencanaan, Pelaksanaan, dan evaluasi. Pelaksanaan Peraturan Pemerintah ini dibagi menjadi jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek. Perencanaan jangka panjang terhadap penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada tingkat pusat disusun dalam Rencana Induk Penyandang Disabilitas (RIPD). Bersama dengan itu, dikembangkan Rencana Aksi Daerah Penyandang Disabilitas (RADPD) pada tingkat daerah yang merupakan kelanjutan dari RIPD pada tingkat daerah. Hal ini juga diadopsi oleh Provinsi Sumatera Barat.¹¹

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penyandang disabilitas tunggal 51,3% dan jumlah penyandang multi disabilitas 48,7%. Mengkategorikan penyandang disabilitas menjadi penting karena penyandang multi disabilitas memiliki hambatan dan tantangan yang lebih besar dibandingkan dengan penyandang disabilitas tunggal. Provinsi Sumatera Barat memiliki proporsi yang cukup seimbang antara penyandang disabilitas tunggal dengan penyandang multi disabilitas. Terlepas dari tinggi dan rendahnya proporsi antara penyandang disabilitas tunggal dengan penyandang multi disabilitas, lembaga di daerah haruslah lebih memperhatikan penyandang multi disabilitas yang ada pada daerah dan merancang program atau kebijakan khusus terkait kendala yang dihadapi yang mana telah diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 3 Tahun

¹¹Ibid hlm 25.

2021 tentang penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Hal ini dimaksudkan agar terciptanya kesempatan yang sama antara penyandang disabilitas tunggal dan penyandang multi disabilitas dengan non penyandang disabilitas.¹²

Tabel 1. 1

Penduduk Umur 5 Tahun ke Atas dengan Disabilitas Menurut Jenis Kesulitan dan Jenis Kelamin.

Jenis Kesulitan	Jenis Kelamin	
	Perempuan	Laki-Laki
Gangguan Penglihatan	0.56%	0.39%
Gangguan Pendengaran	0.48%	0.37%
Gangguan Komunikasi/Bicara	0.36%	0.40%
Gangguan Berjalan	0.84%	0.55%
Gangguan Jari/Tangan	0.31%	0.27%
Gangguan Konsentrasi	0.40%	0.37%
Gangguan Berpikir	0.32%	0.36%
Gangguan Emosional	0.16%	0.26%
Kesulitan Mengurus Diri Sendiri	0.43%	0.40%

Sumber: Hasil Long Form Sensus Penduduk 2020 Provinsi Sumatera Barat (2023)

Dalam tabel 1.1 dijelaskan bahwa gangguan penglihatan dan gangguan berjalan lebih besar terjadi kepada penduduk laki-laki berumur lima tahun ke atas dibandingkan dengan penduduk perempuan.¹³

Tabel 1. 2

Jumlah Penyandang Disabilitas di Sumatera Barat tahun 2020.

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah
1	Kabupaten Pasaman	4.742
2	Kabupaten Agam	50.863

¹²Ibid hlm 25.

¹³ Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, "Hasil Long Form Sensus Penduduk 2020 Provinsi Sumatera Barat".

3	Kabupaten 50 Kota	74.167
4	Kabupaten Padang Pariaman	37.682
5	Kabupaten Tanah Datar	43.301
6	Kabupaten Pesisir Selatan	62.476
7	Kabupaten Sijunjung	101.528
8	Kabupaten Solok Selatan	33.328
9	Kabupaten Solok	29.140
10	Kabupaten Dharmasraya	5.571
11	Kabupaten Pasaman Barat	170.397
12	Kabupaten Kepulauan Mentawai	5.778
13	Kota Padang	55.399
14	Kota Bukittinggi	6.597
15	Kota Payakumbuh	6.983
16	Kota Padang Panjang	1.332
17	Kota Sawahlunto	4.122
18	Kota Pariaman	3.489
19	Kota Solok	3.579
	Jumlah	700.474

Sumber: Buku Data PPKS dan PSKS Sumatera Barat (2023)

Pada Tabel 1.2 dijelaskan bahwa jumlah disabilitas di Sumatera Barat pada tahun 2020 berjumlah sebanyak 700.474 orang. Berdasarkan jumlah tersebut rata-rata penyandang disabilitas per kabupaten/kota di Sumatera Barat ada sekitar 36.8% dengan jumlah terbanyak pada Kabupaten Pasaman Barat sebanyak 170.397 orang dan yang paling sedikit pada Kota Padang Panjang berjumlah 1.332 orang. Dari data tersebut Kabupaten Padang Pariaman memiliki penyandang disabilitas dengan jumlah 37.682 orang yang merupakan jumlah rata-rata per kabupaten/kota. Walaupun jumlah disabilitas pada Kabupaten Padang Pariaman tidak sebanyak kabupaten/kota lainnya, namun hal tersebut masih menjadi sebuah persoalan karena masih banyak permasalahan dan hambatan dalam pemenuhan hak-hak warga negara pada disabilitas.¹⁴ Dalam pemenuhan hak-hak tersebut, maka

¹⁴Soraya Oktarina. 2022. Dipilih dan Memilih, Kesetaraan Politik Bagi Kelompok Disabilitas pada Pemilu Demokrasi di Sumatera Barat. Papatudzu: Media Pendidikan dan Sosial Masyarakat. Vol 18(2). Hlm 90.

dibutuhkan bentuk pelayanan publik yang dapat membantu penyandang disabilitas dalam memenuhi kebutuhan hak-haknya sebagai warga negara.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu hal yang menarik untuk dibahas, karena pelayanan publik merupakan hak-hak dari seluruh warga negara dalam pemenuhan kebutuhan sebagai warga negara secara adil dan merata. Pelayanan publik haruslah memegang asas-asas keadilan dan tidak diskriminatif. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa serta pelayanan administrasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan baik itu pemerintah ataupun swasta.¹⁵ Pemerintah memastikan aksesibilitas pelayanan publik pada berbagai kelompok, termasuk kelompok disabilitas.

Sebagai implementasi dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adapun ukuran pelayanan yang berorientasi pada proses yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Responsivitas yang merupakan kemampuan daya tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta kebutuhan masyarakat.
- b. Responsibilitas yang merupakan sebuah ukuran yang memperlihatkan seberapa tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

¹⁵UU No. 12 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- c. Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada pada masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang sedang berkembang di masyarakat.
- d. Keadaptasian merupakan ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- e. Kelangsungan hidup merupakan seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
- f. Transparansi merupakan penginformasian prosedur penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat dipahami oleh masyarakat.
- g. Empati merupakan sebuah perlakuan pemerintah atas isu aktual yang sedang terjadi dan berkembang.¹⁶

Pelayanan publik dapat dikatakan baik ketika memenuhi asas-asas, salah satunya adalah adanya perlakuan khusus terhadap kelompok rentan. Pelayanan publik harus memperhatikan keadilan terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti disabilitas, lanjut usia, wanita, dan anak-anak.¹⁷ Adanya jaminan terhadap pelayanan yang diberikan dapat menjangkau seluruh masyarakat yang memiliki perbedaan status ekonomi, jarak geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental, sehingga pemberi pelayanan tidak melakukan praktik diskriminatif

¹⁶ Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat, hlm 22-23

¹⁷ Bapas Klaten, "Prinsip Pelayanan Publik yang Harus Diketahui", <http://bapasklaten.kemenkumham.go.id/berita-utama/prinsip-pelayanan-publik-yang-harus-diketahui> (diakses pada 30 November 2022, pukul 21.01)

terhadap masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap instansi pemberi pelayanan.¹⁸

Tujuan dari pelayanan publik ialah sebagai bentuk penyelesaian masalah yang terkait dengan kepentingan masyarakat dan juga pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan melakukan inovasi setiap tahunnya sehingga adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang nantinya akan diterima oleh masyarakat.

Pemerintah berperan sebagai pemberi pelayanan yang pada hakikatnya tidak hanya melayani diri sendiri namun juga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan. Kualitas pelayanan publik yang baik, dibuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.¹⁹

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukannya memperhatikan pelayanan bagi disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, dan balita. Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana serta menyediakan akses dan pelayanan khusus untuk memudahkan penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok inklusif.²⁰

¹⁸Op.cit, Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat, hlm 42.

¹⁹ Zulfa Auliana, dkk. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, vol 5(1), 23-30.

²⁰Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hlm 10.

Salah satu bentuk pelayanan publik ialah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan publik yang bertugas sebagai penyedia layanan administratif berupa pengurusan dan pemberian dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan aktivitas kehidupan di Indonesia.²¹ Instansi yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah kabupaten atau kota merupakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi tersebut memberikan pelayanan berupa penerbitan dokumen-dokumen penting seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dan kartu identitas anak, surat keterangan pindah, akta kelahiran, akta perkawinan, dan lain sebagainya.²²

Seiring dengan perkembangan zaman, pelayanan Administrasi Kependudukan menjadi semakin profesional, dinamis, tertib, tidak diskriminatif serta memaksimalkan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi. Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah berupaya membuat pelayanan yang sesuai agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.²³ Sehingga pemerintah melakukan perubahan terhadap Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan tersebut menghasilkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang menjelaskan tentang ketentuan umum, kewenangan

²¹ Koko Mulyanto Angkat, dkk. 2017. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *JAP (Jurnal Administrasi Publik)*, vol 7(1),34.

²² <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/> (diakses pada 30 November 2022, pukul 21.01)

²³ Riki Satia Muharam dan Fitri Melawati. 2019. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung, *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, vol 1(1), 42

penyelenggara dan instansi pelaksana, pencatatan sipil, data dan dokumen kependudukan. Perubahan tersebut bertujuan agar lebih mempermudah masyarakat dalam mendapatkan proses administrasi kependudukan tanpa dipungut biaya.²⁴

Pelayanan administrasi kependudukan yang berlangsung di Indonesia masalah belum dapat dikatakan memuaskan jika dilihat dari berbagai permasalahan yang ada seperti hasil penelitian dari Koko Mulyanti Angkat, dkk dalam JAP (Jurnal Administrasi Publik), pelaksanaan proses administrasi kependudukan pada Kabupaten Dairi masih mengalami beberapa kendala dan permasalahan. Masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang menyulitkan, tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kurang lengkapnya berkas persyaratan yang diakibatkan karena kurangnya informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai persyaratan yang dibutuhkan dan kurang layaknya infrastruktur yang ada.²⁵ Tidak hanya sampai disitu, kurangnya kualitas sumber daya manusia serta kurangnya sarana dan prasarana menjadikan kualitas pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien.

Untuk mengatasi kondisi tersebut maka perlu diadakannya upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik serta menciptakan inovasi-inovasi yang mana nantinya akan mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih memadai. Inovasi merupakan suatu proses atau pengembangan pengetahuan, pengalaman, keterampilan menciptakan dan memperbaiki produk baik barang, jasa, proses, dan metode yang memberikan

²⁴ Koko, op.cit, hlm 34.

²⁵ Ibid, hlm 35.

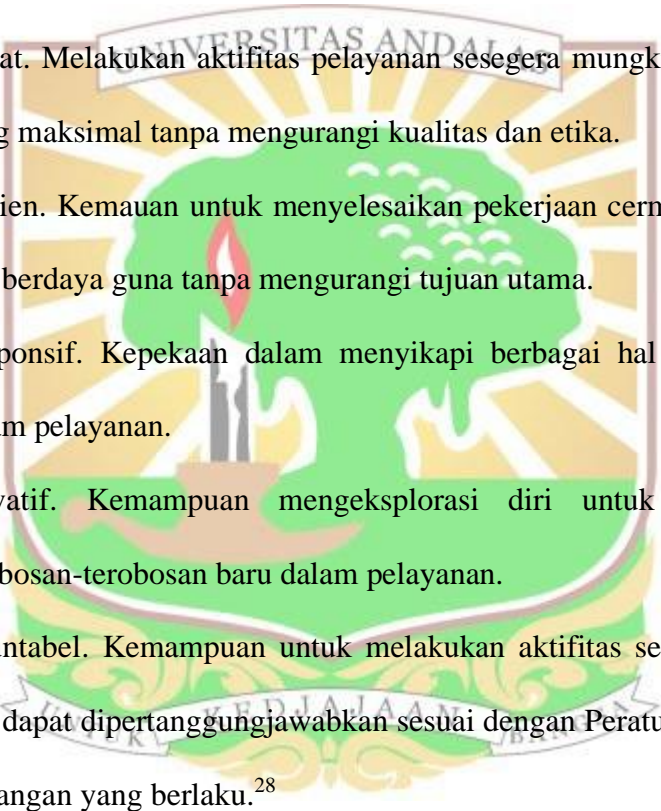
nilai yang signifikan.²⁶ Menurut Rogers inovasi merupakan sebuah ide, obyek, atau praktik yang dianggap baru oleh individu satu adopsi lainnya. Menurut *Asian Development Bank*, inovasi ialah suatu hal yang baru, yang dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang baik. Inovasi merupakan sebuah konsep yang menentukan kesuksesan suatu organisasi. Inovasi membantu organisasi untuk meningkatkan *value* di mata masyarakat.²⁷ Inovasi pelayanan publik diartikan sebagai cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan yang dapat memperbarui teknologi pelayanan yang sudah ada atau menciptakan penyederhanaan, terobosan dalam hal prosedur, metode, pendekatan, dan struktur organisasi serta manfaatnya memiliki nilai tambah terhadap kualitas maupun kuantitas pelayanan.

Dalam penelitiannya yang berjudul *Advancing Innovation in the Public Sector: aligning Innovation Measurement with Policy Goals*, Arundel dkk menyatakan bahwa Inovasi di sektor publik pada dasarnya dilaksanakan agar mencapai tujuan tertentu, seperti pelaksanaan kebijakan baru, pengurangan terhadap pemakaian anggaran, permintaan bentuk pelayanan yang lebih baik dan baru. Inovasi sektor publik merupakan salah satu cara dari organisasi sektor publik dalam mencapai tujuannya dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif pada masyarakat atau publik.

²⁶Atthahara, Haura. 2018. Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, vol 3(1), 66-66.

²⁷Riki, op.cit, hlm 42

Dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, Kabupaten Padang Pariaman dijadikan pilot projek oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, Disdukcapil Padang Pariaman memiliki motto dalam memberikan pelayanan, yaitu “Ceria” yang berarti:

- 
1. Cepat. Melakukan aktifitas pelayanan sesegera mungkin dengan hasil yang maksimal tanpa mengurangi kualitas dan etika.
 2. Efisien. Kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan cermat, cepat, tepat dan berdaya guna tanpa mengurangi tujuan utama.
 3. Responsif. Kepekaan dalam menyikapi berbagai hal yang dihadapi dalam pelayanan.
 4. Inovatif. Kemampuan mengeksplorasi diri untuk menghasilkan terobosan-terobosan baru dalam pelayanan.
 5. Akuntabel. Kemampuan untuk melakukan aktifitas secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁸

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman memiliki visi dan misi untuk mewujudkan pelayanan yang prima serta mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Hal ini dijelaskan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima sehingga akan

²⁸Dukcapil Ceria, “Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman” <http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/> (diakses pada 11 Agustus 2022, pukul 15.14)

menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Tertib administrasi kependudukan merupakan setiap penduduk sadar dan tahu pentingnya dokumen kependudukan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Kabupaten Padang Pariaman memiliki keadaan wilayah dengan tipografi yang beragam membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang mudah merupakan suatu hal yang diinginkan oleh masyarakat. Tetapi, keterbatasan akses menjadi suatu masalah yang pelik bagi beberapa orang. Kurangnya ketersediaan waktu dan sarana untuk menuju pusat pelayanan yang sulit menjadi permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.

Memperoleh dokumen kependudukan merupakan hak dasar penduduk, pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk. Berdasarkan pada pasal 26 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman hadir untuk membantu masyarakat dalam memperoleh haknya dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.

Ada beberapa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Sebagaimana hal tersebut yang telah dilandaskan pada Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Layanan tersebut berupa penerbitan Kartu Keluarga, KTP-el, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman masihlah belum mencapai target yang mana salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan penduduk menjangkau pusat pelayanan serta adanya keterbatasan terhadap akses menuju tempat pelayanan baik karena terkendala biaya maupun terkendala waktu. Adapun masyarakat dengan keadaan khusus seperti lansia, disabilitas, orang sakit, dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) tidak mampu melaksanakan pelaporan dikarenakan pertimbangan umur, sakit keras, cacat fisik dan cacat mental.

Tabel 1. 3

Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016-2021

No.	Indikator Kinerja	Kondisi Awal Renstra	Target Kinerja						Kondisi Akhir Renstra
			2016	2017	2018	2019	2020	2021	
1	Kartu Keluarga	90	92	93	95	97	98	99	99
2	Kartu Tanda Penduduk	76	78	80	82	85	88	91	91
3	Kartu Identitas Anak	0	0	0	6	10		20	20
4	Akta Kelahiran di bawah 18 tahun	35	60	70	75	80	88	95	95
5	Akta Kematian	60	70	75	80	83	85	88	88
6	Akta Perkawinan	20	30	40	50	70	80	85	85

Sumber: Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Padang Pariaman, (2023).

Berdasarkan Tabel 1.3 adapun target perekaman KTP-EL pada Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman adalah 99,2%²⁹ sedangkan berdasarkan kondisi akhir dalam Rencana Strategis Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman tahun 2016-2021 hanya mencapai 91%,³⁰ dimana masih terdapat kurang lebih sekitar 8,2% target capaian yang harus dipenuhi oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Serta target kepemilikan akta lahir sebesar 95%. Sehingga untuk memenuhi target capaian yang diinginkan Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman menciptakan Inovasi Tunggu di Rumah Saja.

Hasil observasi peneliti yang berupa wawancara awal yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Adapun target sasaran dari program inovasi pelayanan Tunggu di Rumah Saja ini adalah lansia, orang sakit, disabilitas, dan ODGJ yang merupakan kelompok minoritas yang sangat membutuhkan pertolongan orang lain dalam kelangsungan hidupnya.³¹ Untuk itu diperlukan perhatian khusus dari masyarakat sekitar disertai komitmen perlindungan dari pemerintah berupa kemudahan dalam mengakses kebutuhan dasar seperti perumahan, kesehatan, pendidikan dan jaminan sosial. Dalam memperoleh kebutuhan dasar tersebut masyarakat diharuskan untuk memiliki dokumen kependudukan.

Berdasarkan pasal 26 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa penduduk yang tidak mampu melaksanakan

²⁹ Data KIPP Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman, hlm 2.

³⁰ Rencana Strategis Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman, hlm 74

³¹ KIPP hlm 2.

sendiri pelaporan terhadap peristiwa kependudukan yang menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh Instansi Pelaksana atau meminta bantuan terhadap orang lain. Sebagai bentuk implementasi terhadap Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dan pasal 26 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Padang Pariaman menciptakan dan meluncurkan inovasi, yang merupakan inovasi Tunggu di Rumah Saja atau disebut juga dengan TdS. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk Disdukcapil dalam membantu penyandang disabilitas dan atau masyarakat inklusif yang selama ini terkendala dalam mendapatkan dokumen kependudukan.

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Nomor 14.a/KEP/DISDUKCAPIL/2019 Tentang Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, Inovasi Tunggu di Rumah Saja telah dilaksanakan pada tanggal 30 april 2019 hingga saat ini. Inovasi Tunggu di Rumah Saja lahir dan tercipta berdasarkan sumber-sumber ide oleh anggota organisasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Inovasi ini diinisiasi langsung oleh kepala Dinas yang merupakan anggota sekaligus pemimpin dari organisasi. Hal ini selaras dengan teori yang dijelaskan oleh Arundel, dkk bahwa terciptanya inovasi dapat berasal dari ide-ide eksternal maupun internal organisasi dengan tujuan agar mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja organisasi.

“Inovasi ini ada atas ide langsung dari kepala dinas, jadi program ini milik kami. Mungkin di daerah lain juga

mempunyai program yang sama, tetapi tidak mengkhususkan kepada penyandang disabilitas tetapi pelayanan jemput bola yang biasa yang tidak mengkhususkan kepada kelompok tertentu.” (Hasil wawancara dengan Andriyani, SE, MM selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Disdukcapil Kab. Padang Pariaman).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, program inovasi Tunggu di Rumah Saja merupakan ide langsung yang dimiliki oleh Disdukcapil. Hasil observasi awal yang telah dilakukan yaitu dengan memantau website pemerintahan atau Disdukcapil pada daerah lainnya di Sumatera Barat, tidak adanya program yang mengkhususkan kepada penyandang disabilitas. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi TdS atau inovasi yang terkhusus kepada penyandang disabilitas, ODGJ dan lainnya hanya ada di Disdukcapil Padang Pariaman.

Arundel, Bloch, dan Ferguson menyatakan bahwa inovasi itu hadir karena adanya kepentingan kebijakan di dalamnya. Sama halnya dengan inovasi Tunggu di Rumah Saja yang lahir karena adanya target capaian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan dokumen Rencana Strategis Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman tahun 2016-2021.

Inovasi Tunggu di Rumah Saja dibentuk salah satunya adalah dengan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, karena selama ini tidak tercapainya target sasaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman karena adanya keterbatasan yang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga dibutuhkannya dari pihak Disdukcapil untuk

datang ke lokasi masyarakat yang mengalami keterbatasan tersebut. Karena hal tersebut mengganggu Disdukcapil Padang Pariaman dalam mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya.

Program Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) merupakan pelayanan dokumen kependudukan yang memprioritaskan lansia, orang sakit, disabilitas, dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ), hal ini bertujuan agar masyarakat yang menjadi prioritas tersebut tidak harus datang langsung ke tempat pelayanan untuk mendapatkan dokumen kependudukan tetapi cukup tunggu di rumah saja guna melakukan perekaman dan mendapatkan dokumen kependudukan khususnya KTP.

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berkualitas, berkeadilan, responsif terhadap gender, ramah anak, penyandang disabilitas dan penduduk rentan merupakan agenda utama Pemerintah Kabupaten/Kota. Strategi pengarus utamaan gender untuk memastikan bahwa proses dan hasil pembangunan memberikan manfaat yang adil bagi seluruh kelompok masyarakat, baik perempuan, laki-laki, anak, penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya.³²

Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) ini dilaksanakan dengan cara membangun kepedulian masyarakat setempat serta petugas nagari/desa untuk melaporkan baik melalui Aplikasi Pengaduan Tamasya (Tampek Mangadu Masyarakat) ataupun surat yang disampaikan kepada Disdukcapil untuk melakukan perekaman dan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat inklusif tersebut. Setelah menerima pelaporan/pengaduan, petugas Disdukcapil Kabupaten

³² Ibid, hlm 3.

Padang Pariaman langsung menuju lokasi. Pelaksanaan Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) menggunakan cara partisipatif untuk mewujudkan pelayanan inklusif.

Adapun pemangku kepentingan yang terlibat dalam inovasi ini adalah Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman sebagai inisiator dan pelaksana program, partisipasi masyarakat dan petugas nagari/desa serta komitmen kepala daerah, rumah sakit bagi pasien berpenyakit parah yang tidak bisa ke Disdukcapil dalam melakukan perekaman, rumah sakit jiwa bagi pasien ODGJ, serta LSM.

Sebelum adanya pelayanan Tds ini, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman agak kesulitan mendapatkan laporan dari masyarakat terhadap lansia, orang sakit, disabilitas, dan ODGJ yang membutuhkan pelayanan dokumen kependudukan. Ketidakmampuan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak memiliki dokumen kependudukan. Dengan adanya inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) tersebut banyak dari masyarakat inklusif tersebut yang telah memiliki dokumen kependudukan khususnya KTP-el yang telah memudahkan mereka dalam melakukan urusan untuk meningkatkan taraf hidup serta mendapatkan hak ekonomi dan politik.³³ KTP-el merupakan sebuah dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh seluruh warga negara Indonesia secara merata. Karena salah satu fungsi dari KTP-el ialah agar warga negara mendapatkan hak yang sama sebagai warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik maupun bantuan-bantuan lainnya.

³³Dokumen Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman

Tabel 1. 4

Jumlah Penduduk Lanjut Usia pada Kabupaten Padang Pariaman (2020).

No.	Kecamatan	Kelompok Umur				Jumlah
		60-64	65-69	70-71	75+	
1	Lubuk Alung	1805	1257	689	875	4626
2	Batang Anai	1982	1298	722	817	4819
3	Nan Sabaris	1226	908	568	859	3561
4	2x11 Enam Lingkung	846	663	432	611	2552
5	VII. Koto Sungai Sarik	1690	1302	900	1227	5119
6	V. Koto Kampung Dalam	1151	866	625	893	3535
7	Sungai Geringging	1478	1050	686	1183	4397
8	Sungai Limau	1376	1081	716	1141	4314
9	IV. Koto Aur Malintang	1093	667	488	650	2898
10	Ulakan Tapakis	899	709	508	524	2640
11	Sintuak Toboh Gadang	818	533	396	455	2202
12	Padang sago	495	391	271	397	1554
13	Batang Gasan	586	417	256	386	1645
14	V. Koto Timur	773	646	389	655	2463
15	2x11 Kayu Tanam	1216	1011	516	753	3496
16	Patamuan	754	571	447	535	2307
17	Enam Lingkung	835	646	438	589	2508
	Jumlah	19023	14016	9047	12559	54636

Sumber: DKB Semester II 2020, Ditjen Dukcapil Kemendagri

Berdasarkan Jumlah Penduduk Lanjut Usia pada Kabupaten Padang Pariaman (2020) pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat lanjut usia pada Kabupaten Padang Pariaman berjumlah sebanyak 54636 orang. Hal ini mengalami penurunan namun tidak secara signifikan. Jumlah lansia kurang lebih sekitar 12,51% dari total penduduk Kabupaten Padang Pariaman secara keseluruhan.

Tabel 1. 5

**Data Terpilah Penyandang Disabilitas s/d Tahun 2020 Kabupaten Padang
Pariaman.**

No.	Kecamatan	Jumlah
1	Lubuk Alung	-
2	Batang Anai	-
3	Nan Sabaris	-
4	2x11 Enam Lingkung	59
5	VII. Koto Sungai Sarik	17
6	V. Koto Kampung Dalam	70
7	Sungai Geringging	40
8	Sungai Limau	-
9	IV. Koto Aur Malintang	33
10	Ulakan Tapakis	10
11	Suntuak Toboh Gadang	-
12	Padang Sago	8
13	Batang Gasan	10
14	V. Koto Timur	34
15	2x11 Kayu Tanam	11
16	Patamuan	-
17	Enam Lingkung	-
Jumlah		292

Sumber: Dinsos P3A Kabupaten Padang Pariaman (2023).

Berdasarkan Data Terpilah Penyandang Disabilitas s/d Tahun 2020 Kabupaten Padang Pariaman pada Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat disabilitas yang terpilih hingga tahun 2020 berjumlah sebanyak 292 orang dan 25 orang diantaranya merupakan Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) atau cacat mental.

Adapun tabel jumlah pelaporan dari inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman sebagai berikut:

Tabel 1. 6

**Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Layanan TdS
Berdasarkan Kategori 2019-2022.**

No	Kategori	Tahun				Jumlah Jiwa
		2019	2020	2021	2022	
1	Lansia	4	84	100	104	292
2	Orang Sakit	9	2	8	21	40
3	Disabilitas	2	31	32	72	137
4	ODGJ	6	19	25	39	89
5	Lainnya (Tahanan, dll)	0	0	25	31	56
	Total	21	136	190	267	614

Sumber: Disdukcapil Kab. Padang Pariaman (2023).

Berdasarkan Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam layanan TdS pada Tabel 1.6 berdasarkan kategori 2019-2022 adanya peningkatan jumlah dari penerima layanan dari tahun ke tahun. Selain itu tujuan inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) bagi Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman yaitu meningkatkan presentase capaian Kartu Keluarga, KTP-el, KIA dan Akta Kelahiran yang merupakan Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) mendorong perubahan-perubahan yang bergeser ke arah pembangunan berkelanjutan yang berdasarkan hak asasi manusia dan kesetaraan untuk mendorong pembangunan sosial, ekonomi, dan lingkungan hidup. TdS (Tunggu di Rumah Saja) dijalankan dengan prinsip-prinsip

universal, integrasi dan inklusif untuk meyakinkan bahwa tidak akan ada seorangpun yang terlewatkan, baik lansia. Orang sakit. Disabilitas, ODGJ, serta penduduk rentan yang belum melaksanakan perekaman dan belum memiliki dokumen kependudukan. Dengan adanya pelayanan TdS (Tunggu di Rumah Saja) tersebut, maka akan memudahkan masyarakat inklusif mendapatkan hak dasar seperti dokumen kependudukan yang secara tidak langsung akan menumbuhkan kehidupan dan ekonomi berkualitas, kesempatan pemeliharaan kesehatan, pemberian jaminan sosial dan pendidikan³⁴

Inovasi ini melibatkan partisipasi masyarakat setempat serta LSM dan petugas nagari, Rumah Sakit, Rumah Sakit Jiwa, BPJS Kesehatan, Panti Sosial. Sebagai mitra kerja. Jadwal pelayanan TdS (Tunggu di Rumah Saja) tidak mengenai tempat, jarak, dan waktu serta menyesuaikan dengan kondisi lansia, orang sakit, disabilitas, dan ODGJ dan penduduk rentan lainnya.³⁵

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah melakukan sosialisasi di berbagai media online seperti website Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman, *Youtube*, *TikTok*, dan *Facebook* terkait tentang informasi-informasi yang dapat diperoleh mengenai layanan Tunggu di Rumah Saja (TdS). Salah satunya sosialisasi pada website Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:

³⁴ Ibid, hlm 4.

³⁵ Ibid.

Gambar 1. 3
Sosialisai Inovasi Daerah pada Website Disdukcapil Kabupaten Padang
Pariaman.



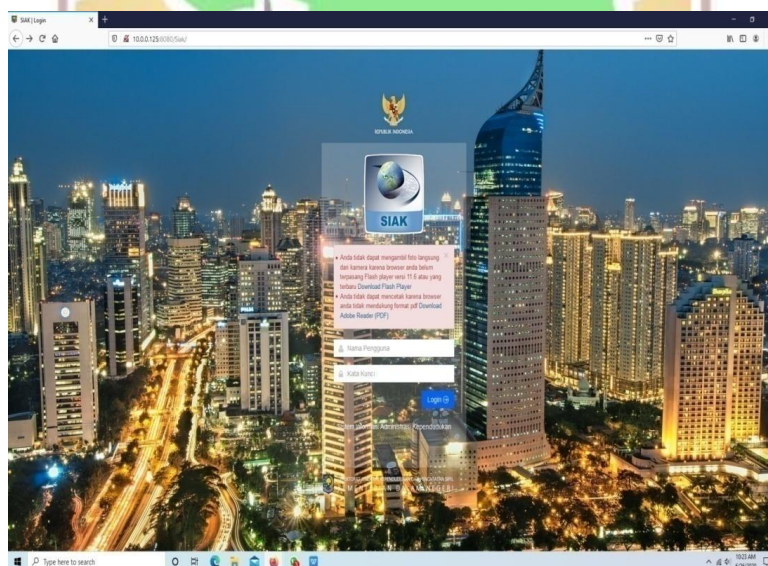
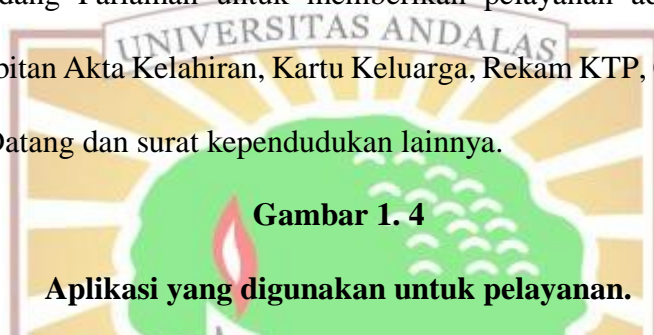
Sumber: www.dukcapil.padangpariamankab.go.id, 2022

Pada gambar 1.3 dapat dilihat bahwa telah dilaksanakannya sosialisasi terkait inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) pada website Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Adanya berbagai informasi terkait inovasi pelayanan TdS (Tunggu di Rumah Saja) seperti tata cara pelayanan, kategori masyarakat yang mendapatkan pelayanan TdS (Tunggu di Rumah Saja) dan juga nomor yang dapat dihubungi untuk mendapatkan layanan.

Masyarakat Kabupaten Padang Pariaman telah menggunakan inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) untuk mempermudah dalam mendapatkan pelayanan administrasi. Pelayanan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus segala bentuk administrasi kependudukan. Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) melibatkan partisipasi masyarakat setempat serta petugas nagari dan

stakeholder sebagai mitra kerja. Program ini memiliki jadwal yang menyesuaikan dengan kondisi masyarakat inklusif serta tidak dipungut biaya terhadap seluruh penduduk kabupaten Padang pariaman.

Kemudahan proses inovasi yang dihasilkan tidak memerlukan banyak tenaga kerja dalam pelaksanaannya. Dalam inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) membutuhkan empat orang petugas yang akan bertugas pada nagari-nagari di Kabupaten Padang Pariaman untuk memberikan pelayanan administrasi yang meliputi penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Rekam KTP, Cetak KTP/KIA, Surat Pindah Datang dan surat kependudukan lainnya.










Sumber: Disdukcapil Kab. Padang Pariaman (2022).

Pada Gambar 1.4 merupakan tampilan dari Aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK). Aplikasi ini merupakan aplikasi yang digunakan dalam

proses pelayanan administrasi kependudukan yang dimulai dari perekaman hingga penerbitan dokumen-dokumen kependudukan.

Proses inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman berjalan dengan sangat cepat dikarenakan alur prosesnya telah tertera pada SOP (Standar Operasional Prosedur) dan telah sesuai dengan mekanisme pelayanan. Waktu yang diperlukan untuk memperoleh proses penggunaan hasil inovasi adalah satu hari, ketika nagari atau masyarakat mengajukan permohonan layanan.

Tabel 1. 7
Prosedur Pelayanan Tunggu di Rumah Saja.

NO.	AKTIVITAS	MASYARAKAT/ PEMERINTAH NAGARI	PETUGAS PENGADUAN	KABID. PELAYANAN DAFDUK	TIM TDS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET
1.	Masyarakat / pemerintah nagari mengajukan permohonan					Surat permohonan	5 Menit	Catatan Persetujuan	
2.	Petugas melaporkan permohonan ke kabid DAFDUK					Surat permohonan	5 Menit	Catatan Tindak lanjut	
3.	Kabid memerintahkan untuk menindak lanjuti permohonan masyarakat					Catatan tindak lanjut	5 Menit	Catatan Tindak lanjut	
4.	Tim TDS menginformasikan kepada masyarakat / pemerintah nagari jadwal turun kelapangan					Data yang dimohon	10 Menit	Catatan Tindak lanjut	
5.	Tim TDS turun kelapangan melakukan perekaman dan pencetakan KTP-el					Data yang dimohon	15 menit	Catatan Tindak lanjut	Waktu perekaman dan pencetakan KTP-el
6.	Masyarakat menerima KTP-el					Data yang dimohon	5 menit	KTP-el	

Sumber: Disdukcapil Kab. Padang Pariaman (2022).

Pada Tabel 1.7 merupakan prosedur pelayanan TdS (Tunggu di Rumah Saja) yang mana di dalamnya terdapat panduan-panduan dalam proses pelayanan dari awal pengajuan permohonan hingga penerimaan dokumen kependudukan.

“Layanan Administrasi kependudukan yang lain difokuskan kepada pelayanan daring. Sedangkan program TdS ini dilaksanakan terutama untuk perekaman KTP-el, karena membutuhkan kehadiran fisik untuk cek fisik ke lapangan (butuh geometrik).” (Hasil wawancara dengan Fauzi Al Azhar, S.AP, M.AP selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kab. Padang Pariaman)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dijelaskan bahwa Inovasi TdS dibutuhkan untuk menjadi solusi terhadap permasalahan kepemilikan dokumen kependudukan khususnya KTP-el. Karena Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah melaksanakan pelayanan berbasis online. Tetapi terkhusus kepada penyandang disabilitas atau masyarakat inklusif TdS hadir untuk membantu melakukan perekaman KTP-el sebagaimana tugasnya memberikan kemudahan kepada masyarakat berkebutuhan khusus.

Dari aspek lingkungan, inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) sangat bermanfaat terutama terhadap partisipasi dan kepedulian masyarakat terhadap masyarakat di sekelilingnya. Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) haruslah melibatkan stakeholder pendukung yaitu masyarakat, LSM, serta wal nagari agar inovasi ini dapat berjalan dengan lancar dan berdampak positif bagi masyarakat inklusif. Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) mendukung upaya Dinas Sosial dalam penyaluran bantuan, BPJS Kesehatan serta membantu KPU dengan data wajib KTP untuk mensukseskan pemilu.³⁶

Sebelum masyarakat dan perangkat nagari terlibat, inovasi ini kurang efisien karena kesulitan dalam mendeteksi lokasi lansia, orang sakit, disabilitas, ODGJ dan penduduk rentan lainnya. Sejak keterlibatan para stakeholder, inovasi

³⁶ Ibid, hlm 5.

TdS (Tunggu di Rumah Saja) menjadi efektif karena langsung menasar pada target atau kelompok sasaran.

“Masalah umum yang ada yaitu sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang kurang, sehingga banyaknya sistem antrian. Dalam pengoperasiannya menggunakan mobil dinas khusus, kalau dulu menggunakan mobil SiBimo dan anggaran dalam penyelenggaraannya kurang.” (Hasil wawancara dengan Andriyani, SE, MM selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Disdukcapil Kab. Padang Pariaman).

Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) telah berlangsung dari tahun 2019 hingga saat ini. Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah melakukan sosialisasi dan koordinasi pada berbagai media online terkait inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja). Disdukcapil juga telah jalan ke rumah-rumah atau tempat-tempat masyarakat inklusif yang memerlukan pelayanan dokumen kependudukan dengan menyesuaikan keadaan masyarakat tidak mengenai tempat, jarak, maupun waktu sehingga masyarakat merasa terbantu dengan adanya inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) tersebut. Adapun beberapa kendala dalam pelaksanaan Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) tersebut berkaitan dengan transportasi yang sebelumnya menggunakan mobil khusus SiBimo, dan telah berganti kepada mobil dinas biasa serta bertambahnya anggaran. Tetapi hal tersebut tidak menjadi penghalang dan tidak terlalu mempengaruhi dalam proses pelaksanaan Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja). Output yang dihasilkan oleh inovasi Tunggu di Rumah Saja ini lebih banyak daripada investasi anggaran yang bertambah di awal. Adanya pelayanan yang lebih baik, dan dapat melaksanakan pemerataan pelayanan yang tidak diskriminatif. Masyarakat masih mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan sesuai dengan SOP dengan cukup baik hingga

hari ini. Hal ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Arundel, Bloch, dan Ferguson yang menyatakan bahwa inovasi sektor publik merupakan salah satu cara dari organisasi sektor publik dalam mencapai tujuannya dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif pada masyarakat atau publik.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijelaskan, maka akan menjadi hal yang menarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Hal ini perlu diteliti lebih lanjut terkait dengan pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam inovasi pelayanan Tunggu di Rumah Saja (TdS) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman untuk melihat bagaimana proses berjalannya inovasi yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi dengan menggunakan teori inovasi oleh Arundel, dkk. Penelitian ini dilakukan sebagai acuan dan pembahasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman khususnya serta Organisasi Perangkat Daerah lainnya di Kabupaten Padang Pariaman maupun di luar Kabupaten Padang Pariaman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah adalah, Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan Inovasi Pelayanan Tunggu di Rumah Saja (TdS) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan Inovasi Pelayanan Tunggu di Rumah Saja (TdS) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya, dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan terkait inovasi, dan dapat berguna untuk bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak, yaitu sebagai sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan bagi peneliti, sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

