

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan esensi tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat sebagai suatu kebutuhan dasar individu sejak lahir hingga akhir hayat, sebagaimana ditegaskan oleh Rusli (2004) bahwa manusia senantiasa memerlukan pelayanan sepanjang hidupnya.¹ Masyarakat, sebagai penerima layanan, memiliki ekspektasi tinggi terhadap kinerja penyelenggara layanan publik yang profesional. Dalam konteks ini, pemerintah memegang tanggung jawab krusial untuk menetapkan standar pelayanan minimal guna menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien terus meningkat.

Undang-undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28H ayat (2) menyebutkan bahwa setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.² Hal ini mengeksplicitkan bahwa setiap orang memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam berpartisipasi secara sosial dan berkontribusi dalam pembangunan, tanpa membedakan latar belakang, status sosial, dan kondisi fisik seseorang. Sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 29 ayat (1) disebutkan bahwa Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan

¹ Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik," *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1, no. 2 (2011): hlm. 81–90.

² Undang-undang Dasar Tahun 1945. Bphn.go.id https://bphn.go.id/data/documents/uud_1945.pdf

peraturan perundang-undangan.³ Adapun yang dimaksud sebagai masyarakat kelompok tertentu yang selanjutnya disebut sebagai kelompok rentan, diantaranya adalah penyandang disabilitas, lanjut usia, dan Ibu hamil.

Masyarakat dengan keberagaman karakteristik, atau yang disebut kelompok rentan, memerlukan akses yang lebih inklusif terhadap layanan dasar. Hak mereka untuk memperoleh perlakuan dan perlindungan khusus yang telah dijamin oleh Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999. Regulasi ini juga menegaskan bahwa penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan merupakan salah satu dari dua belas aspek utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁴

Sejalan dengan amanat UU No. 39 Tahun 1999, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia (RANHAM) 2021-2025. RANHAM generasi kelima ini secara spesifik berfokus pada empat kelompok sasaran utama berdasarkan dinamika sosial yang ada:⁵

1. Kelompok perempuan
2. Kelompok anak-anak
3. Kelompok disabilitas
4. Kelompok masyarakat adat

Perpres ini semakin mempertegas komitmen negara terhadap perlindungan kelompok rentan. Perpres Nomor 53 Tahun 2021 tidak hanya berfokus pada penghormatan dan perlindungan hak sipil dan politik, melainkan juga pada

³ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴ Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang kelompok rentan

⁵ Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia (RANHAM) 2021-2025.

pemenuhan hak ekonomi, sosial, dan budaya. Penekanan khusus diberikan pada kelompok-kelompok rentan, yang tidak hanya membutuhkan perlindungan tetapi juga pemenuhan hak-hak dasar mereka secara komprehensif.⁶

Berdasarkan indeks Inklusivitas Global, Indonesia menjadi peringkat 103 dari 136 negara. Menurut data dari laporan rekomendasi kebijakan Kementerian PPN/BAPPENAS, peringkat ini dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu aksesibilitas fisik, kesetaraan akses dan kualitas pelayanan, aksesibilitas informasi dan komunikasi, kesetaraan akses dan pelayanan kesehatan, kesempatan pendidikan inklusif, partisipasi dalam kehidupan sosial dan ekonomi, perlindungan terhadap diskriminasi serta keterlibatan masyarakat. Selain itu, menurut data dari Susenas tahun 2020, tercatat 10,38% sekitar 20,05 juta penduduk merupakan penyandang disabilitas. Data BPS tahun 2023, tercatat 11,75% sekitar 32,9 juta penduduk yang merupakan lansia dan data dari BPS tahun 2020 sekitar 28% atau sekitar 79,7 juta penduduk merupakan anak-anak. Serta berdasarkan data dari BPKBN tahun 2023 tercatat sekitar 1,2 juta wanita hamil.⁷

Meskipun prinsip inklusivitas telah diakui secara luas, implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan. Kelompok rentan sering kali mengalami hambatan nyata saat berinteraksi dengan fasilitas pelayanan publik. Sebagai contoh, aksesibilitas fisik menjadi masalah krusial bagi penyandang disabilitas jika tidak tersedia jalur landai, lift, atau toilet yang ramah disabilitas. Selain itu, pemahaman informasi dengan format standar seperti teks kecil dan bahasa teknis

⁶ M. K. Wardaya, "Rencana Aksi Nasional HAM dan Penyelesaian Pelanggaran Berat HAM Masa Lalu: Tinjauan Kritis Terhadap Peraturan Presiden No. 53 Tahun 2021". *Kebijakan Nasional sebagai Prasyarat Efikasi dan Efektivitas Hak Asasi Manusia Pada Ranah Nasional: Kompilasi Ekspresi Akademia Menyigi dan Meneroka RANHAM*, 95.

⁷ Dokumen kegiatan evaluasi pelayanan publik ramah kelompok rentan tahun 2024

dapat menyulitkan lansia, penyandang disabilitas sensorik, atau individu dengan tingkat literasi rendah. Kebutuhan akan perlakuan khusus, seperti pelayanan prioritas bagi ibu hamil atau lansia, kesabaran ekstra dari petugas, atau bantuan pendampingan, seringkali belum sepenuhnya terakomodasi. Kondisi ini menciptakan kesenjangan signifikan antara harapan dan realitas layanan yang diterima oleh kelompok rentan. Permasalahan-permasalahan ini secara kumulatif mengikis kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah dan menghambat pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Dalam konteks lokal, Kota Padang sebagai ibukota Provinsi Sumatera Barat, memiliki dinamika sosial dan demografi yang beragam, termasuk keberadaan berbagai kelompok rentan. Kota Padang saat ini terdiri dari 11 kecamatan. Kota Padang dengan jumlah penduduk 942.938 jiwa pada tahun 2024, menunjukkan pertumbuhan penduduk yang relatif rendah (1,29% antara 2020-2023). Meskipun demikian, distribusi penduduknya tidak merata, dengan beberapa kecamatan memiliki kepadatan tinggi seperti Padang Timur (9.620 jiwa/Km²) dan Nanggalo (7.341 jiwa/Km²).⁸

Sehubungan dengan kondisi dinamika sosial yang beragam, pemerintah Kota Padang secara aktif berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai program dan inisiatif. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang No. 1 Tahun 2017 tentang pelayanan publik untuk menjamin hak warga negara mendapatkan pelayanan administratif, barang, dan jasa yang berkualitas. Pemerintah daerah, khususnya di tingkat kecamatan, memegang peran krusial sebagai garda terdepan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

⁸ Kota Padang dalam Angka 2024

Kantor kecamatan merupakan titik kontak awal bagi warga untuk mengurus berbagai kebutuhan administratif dan layanan dasar, sehingga kualitas interaksi di sini sangat menentukan persepsi publik terhadap birokrasi secara keseluruhan. Salah satu unit pemerintahan di tingkat kota yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan ikut andil dalam upaya perbaikan pelayanan yaitu Kecamatan Lubuk Begalung.

Tabel 1.1
Data Penduduk Kecamatan di Kota Padang

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1.	Bungus Teluk Kabung	14.844
2.	Lubuk Kilangan	30.984
3.	Lubuk Begalung	66.013
4.	Padang Selatan	31.397
5.	Padang Timur	42.187
6.	Padang Barat	20.526
7.	Padang Utara	30.139
8.	Nanggalo	32.521
9.	Kuranji	80.985
10.	Pauh	34.212
11.	Koto Tangah	107.333
Jumlah		491.141

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padang Tahun 2024

Berdasarkan data 1.1 di atas, Kecamatan Lubuk Begalung merupakan salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak setelah Kecamatan Koto Tangah dan Kecamatan Kuranji. Selain itu, berdasarkan data dari Sumatera Barat dalam Angka tahun 2025, Kecamatan Lubuk Begalung merupakan salah satu kecamatan dengan jumlah kelurahan terbanyak di Kota Padang, mengindikasikan

cakupan wilayah dan potensi keragaman penduduk yang signifikan. Kecamatan Lubuk Begalung merupakan Kecamatan dengan kelurahan terbanyak (15 kelurahan) di Kota Padang. Melihat karakteristik wilayah dan dinamika sosialnya, Kecamatan Lubuk Begalung memiliki potensi keberagaman kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus. Terdapat populasi lansia yang membutuhkan layanan kesehatan dan sosial yang aksesibel. Selain itu, keberadaan penyandang disabilitas, ibu hamil, ibu menyusui, serta anak-anak yang menuntut infrastruktur dan layanan inklusif. Observasi awal peneliti juga telah mengidentifikasi data jumlah penduduk Kecamatan Lubuk Begalung berdasarkan kelurahan, memperkuat asumsi keberadaan kelompok rentan.



Tabel 1.2

Data Kelompok Disabilitas Berdasarkan Kelurahan di Kecamatan Lubuk Begalung

No.	Kelurahan	Jumlah
1	Cengkeh Nan Xx	2
2	Gurun Laweh Nan Xx	14
3	Lubuk Begalung Nan Xx	10
4	Tanjung Saba Pitameh Nan Xx	16
5	Tanah Sirah Piai Nan Xx	14
6	Koto Baru Nan Xx	11
7	Tanjuang Aur Nan Xx	7
8	Kampung Baru Nan Xx	14
9	Parak Laweh Pulau Air Nan Xx	32
10	Banuaran Nan Xx	9
11	Batuang Taba Nan Xx	16
12	Gates Nan Xx	15
13	Kampung Jua Nan Xx	5
14	Pegambiran Ampalu Nan Xx	17
15	Pampangan Nan Xx	21
	Jumlah	203

Sumber : Kantor Camat Lubuk Begalung Kota Padang, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, diketahui bahwa angka masyarakat disabilitas di Kecamatan Lubuk Begalung tahun 2024 dengan jumlah disabilitas 203 orang. Kelurahan Parak Laweh Pulau Air Nan Xx merupakan kelurahan dengan angka disabilitas paling banyak yaitu 32 orang dan di urutan kedua ada kelurahan Pampangan Nan Xx yaitu sebanyak 21 orang. Pegambiran Ampalu Nan Xx berada di urutan ketiga dengan jumlah disabilitas 17 orang. Angka ini menunjukkan bahwa di beberapa kelurahan di kecamatan Lubuk Begalung

memiliki jumlah disabilitas yang cukup banyak dan memerlukan perhatian lebih dari pemerintah.

Tabel 1.3

Data Ibu Hamil Berdasarkan Kelurahan di Kecamatan Lubuk Begalung

No	Kelurahan	Jumlah	Nama Lembaga
1	Cengkeh Nan Xx	50	Puskesmas Lubuk Begalung
2	Gurun Laweh Nan Xx	66	Puskesmas Lubuk Begalung
3	Lubuk Begalung Nan Xx	97	Puskesmas Lubuk Begalung
4	Tanjung Saba Pitameh Nan Xx	64	Puskesmas Lubuk Begalung
5	Tanah Sirah Piai Nan Xx	63	Puskesmas Lubuk Begalung
6	Koto Baru Nan Xx	86	Puskesmas Lubuk Begalung
7	Tanjung Aur Nan Xx	29	Puskesmas Lubuk Begalung
8	Kampung Baru Nan Xx	66	Puskesmas Lubuk Begalung
9	Parak Laweh Pulau Air Nan Xx	97	Puskesmas Lubuk Begalung
10	Banuaran Nan Xx	106	Puskesmas Lubuk Begalung
11	Batuang Taba Nan Xx	47	Puskesmas Pegambiran
12	Gates Nan Xx	51	Puskesmas Pegambiran
13	Kampung Jua Nan Xx	44	Puskesmas Pegambiran
14	Pegambiran Ampalu Nan Xx	75	Puskesmas Pegambiran
15	Pampangan Nan Xx	71	Puskesmas Pegambiran
Jumlah		1.012	

Sumber : Kantor Camat Lubuk Begalung Kota Padang, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, diketahui bahwa angka ibu hamil di Kecamatan Lubuk Begalung tahun 2024 yaitu 1.012 orang. Angka ibu hamil cukup merata di tiap kelurahan dan kelurahan dengan angka ibu hamil paling banyak yaitu Kelurahan Banuaran Nan Xx dengan jumlah ibu hamil sebanyak 106 orang.

Tabel 1.4

Data Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin 2023

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0-4 tahun	4.823	4.495	9.318
5-9 tahun	5.771	5.422	11.193
10-14 tahun	5.736	5.524	11.260
15-19 tahun	4.526	4.508	9.034
20-24 tahun	5.357	5.134	10.491
25-29 tahun	5.202	4.970	10.172
30-34 tahun	4.517	4.527	9.044
35-39 tahun	4.787	4.754	9.541
40-44 tahun	4.673	4.668	9.341
45-49 tahun	4.011	4.077	8.088
50-54 tahun	3.431	3.656	7.087
55-59 tahun	2.943	3.302	6.245
60-64 tahun	2.233	2.691	4.924
65-69 tahun	1.944	2.212	4.156
70-74 tahun	1.202	1.199	2.401
+75 tahun	728	1.122	1.850

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Padang Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tabel yang berwarna oren merupakan data masyarakat lansia yang masuk ke dalam kelompok rentan dengan jumlah lansia 13.331 jiwa. Melihat karakteristik wilayah dan dinamika sosialnya, Kecamatan Lubuk Begalung memiliki potensi keberagaman kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus. Bukan hanya karna merupakan kecamatan dengan kelurahan terbanyak di Kota Padang, akan tetapi Kecamatan Lubuk Begalung juga memiliki potensi keberadaan kelompok rentan. Hal ini dapat dilihat dari data disabilitas, ibu hamil, lansia dan juga anak-anak. Ini menciptakan *study case* yang vital untuk meneliti layanan inklusif.

Selain itu, keberadaan kelompok rentan di Kecamatan Lubuk Begalung, hal ini juga diinisiasi oleh Walikota Padang, Fadly Amran melalui program unggulan (PROGOL) yang diusung pada masa pemerintahannya ke depan. Salah satu program yang di usung yaitu Padang Melayani dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya bagi kelompok rentan.⁹ Menanggapi hal ini, Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung telah mengambil langkah terobosan dengan meluncurkan inovasi layanan publik ramah kelompok rentan, sebuah inisiatif yang berpotensi menjadi pionir di Kota Padang bahkan Provinsi Sumatera Barat. Inovasi ini mulai dijalankan pada bulan Juni 2024 dan maasih berlangsung sampai sekarang.

Melihat komitmen dan tekad dari Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung, Persatuan Tunanetra Indonesia (PERTUNI) Kota Padang membentuk kerja sama dengan Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung dengan menyediakan pelatihan bagi para pegawai karna para pegawai di Kantor Camat Lubuk Begalung belum memiliki kemampuan khusu seperti berbicara bahasa isyarat dan keterampilan lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.¹⁰ Untuk itu Camat Lubuk Begalung, Nofiandi Amir, SH.MH bersama dengan ketua PERTUNI Kota Padang, Sugianto menandatangani SK No. 100.154/CLB/VIII-2024 tentang penyediaan pelatihan oleh Persatuan Tunanetra Indonesia untuk para pegawai Kantor Camat Lubuk Begalung Kota Padang.

Keunggulan inovasi pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung tidak hanya terletak pada ketersediaan fasilitas fisik, melainkan pada

⁹ Padang.go.id. <https://padang.go.id/page/profil-wali-kota-dan-wakil-wali-kota-padang> diakses pada 11 Mei 2026

¹⁰ Padang media.com. <https://padangmedia.com/berita/kecamatan-lubuk-begalung-teken-mou-pelayanan-prioritas-kelompok-rentan/> diakses pada 20 Agustus 2025

komitmennya membangun ekosistem pelayanan yang partisipatif. Kondisi ini dibuktikan melalui kerja sama strategis dengan Persatuan Tunanetra Indonesia (PERTUNI). Pola kemitraan dengan organisasi penyandang disabilitas di tingkat kecamatan merupakan sebuah langkah progresif yang jarang ditemukan di lokus lain. Melalui kerja sama ini, kelompok rentan tidak lagi ditempatkan sebagai objek pelayanan pasif, melainkan dilibatkan aktif sebagai subjek untuk memvalidasi dan memandu standar pelayanan yang ramah disabilitas.

Akan tetapi, dalam perkembangannya, program pelatihan tersebut belum direalisasikan secara berkelanjutan. Berdasarkan penelusuran awal, kondisi ini disebabkan oleh adanya persepsi internal organisasi yang menilai bahwa program pelatihan intensif belum menjadi kebutuhan yang mendesak dalam ritme pelayanan sehari-hari. Aparatur cenderung merasa bahwa pemenuhan fasilitas fisik dan kemampuan pelayanan yang ada saat ini sudah cukup memadai untuk meningkatkan kualitas standar pelayanan, sehingga upaya peningkatan kapasitas SDM yang bersifat spesifik belum diprioritaskan.

Selain bekerja sama dengan Persatuan Tunanetra Indonesia (PERTUNI), komitmen Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung dalam menghadirkan pelayanan inklusif juga diwujudkan melalui kerja sama strategis dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang. Bentuk kolaborasi ini mencakup peminjaman alat perekaman KTP secara berkala untuk memfasilitasi kegiatan pelayanan khusus bagi kelompok rentan di wilayah kecamatan. Tidak hanya itu, Disdukcapil juga memberikan dukungan berupa bantuan fasilitas kursi roda guna meningkatkan aksesibilitas fisik bagi masyarakat di Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang.

Agar inovasi yang dilaksanakan berkelanjutan, kegiatan pembinaan melalui evaluasi dan pemantauan yang berkelanjutan harus dilakukan untuk memastikan bahwa Pelayanan Publik benar-benar bermanfaat bagi Kelompok Rentan. Pemantauan dan evaluasi merupakan suatu upaya pengukuran sistematis pada suatu Organisasi Penyelenggara guna memperoleh kondisi penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam jangka waktu tertentu secara berkala dan berkelanjutan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) bersama dengan pembina dan penanggung jawab pelayanan publik pada setiap organisasi penyelenggara pelayanan melakukan pembinaan serta pemantauan dan evaluasi pelayanan publik ramah kelompok rentan. Pedoman ini merupakan panduan teknis yang diperuntukkan bagi para pembina/penanggung jawab pelayanan publik pada organisasi penyelenggara dalam melaksanakan evaluasi pelayanan publik ramah kelompok rentan terhadap unit pelayanan atau satuan kerjanya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gambar 1.1
Indikator Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan



Sumber: Permenpan Nomor 11 Tahun 2024

Gambar di atas merupakan indikator yang harus dipenuhi Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang agar inovasi yang dijalankan di Kecamatan Lubuk Begalung sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga dapat menciptakan ruang aman bagi kelompok rentan. Melalui kegiatan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik ramah kelompok rentan yang dilakukan oleh Kementerian PANRB, aspek dan indikator penyelenggaraan pelayanan publik kelompok rentan, Fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung sudah sesuai dan memenuhi indikator aksesibilitas fisik, seperti pada gambar berikut.

Tabel 1.5
Fasilitas Khusus Ramah Kelompok Rentan

Fasilitas	Keterangan
	Tersediakannya jalur landai untuk kelompok rentan
	Tersedianya jalur khusus untuk disabilitas terutama tunanetra

	Tersedianya parkir khusus untuk kelompok rentan
	Tersedianya ruang tunggu prioritas untuk kelompok rentan
	Tersedianya ruang tenang untuk difabel
	Tersedianya toilet khusus untuk kelompok disabilitas
	Tersedianya loket prioritas untuk kelompok rentan

	Tersedianya ruang laktasi dan ruang bermain anak untuk ibu hamil dan anak-anak
	Tersedianya fasilitas pendukung seperti kursi roda dan tongkat untuk kelompok rentan

Sumber : Kantor Camat Lubuk Begalung Kota Padang

Berdasarkan gambar 1.2, Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang telah menunjukkan respons proaktif melalui penciptaan inovasi layanan publik ramah kelompok rentan dengan pengadaan jalur pemandu, area parkir khusus, jalur landai, area prioritas seperti ruang tunggu, toilet khusus, loket prioritas, ruang laktasi, area ramah anak, dan alat bantu mobilitas. Terobosan yang dibuat oleh Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung ini mendapatkan penghargaan di tingkat nasional sebagai salah satu kantor camat terbaik dalam konteks pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam lingkup nasional pada tahun 2024.¹¹ Pencapaian tertinggi ini menegaskan bahwa lokus riset ini telah bertransformasi menjadi *best practice* (praktik terbaik) yang memenuhi petunjuk ideal regulasi nasional. Penghargaan tersebut menjadi validasi empiris bahwa

¹¹ Padang Media. <https://padangmedia.com/berita/kecamatan-lubuk-begalung-teken-mou-pelayanan-prioritas-kelompok-rentan/> .Diakses pada 8 Agustus 2026

instansi ini mampu memecahkan persoalan klasik birokrasi yaitu diskriminasi akses pelayanan melalui pemenuhan indikator mulai dari aksesibilitas fisik, kompetensi petugas, hingga responsivitas pelayanan.

Keberhasilan Pemerintahan Kecamatan Lubuk Begalung dalam menciptakan best practice pelayanan inklusif hingga meraih penghargaan nasional tentu menjadi capaian yang luar biasa. Akan tetapi, secara akademis, keberhasilan sebuah inovasi tidak boleh hanya dilihat sebagai pencapaian momentum sesaat. Agar pengaruh positif pelayanan ramah kelompok rentan ini dapat berjalan secara konsisten, berkelanjutan (*sustainable*), dan dapat direplikasi oleh instansi lain, maka dibutuhkan pemahaman mendalam mengenai aspek-faktor internal yang membentuk karakteristik inovasi tersebut. Maka dari itu, gejala keberhasilan ini perlu dibedah memakai sudut pandang ilmiah, salah satunya melalui tataran Teori Atribut Inovasi oleh Everett Rogers. Teori Atribut Inovasi menguraikan bahwa cepat atau lambatnya penerimaan dan keberlanjutan suatu inovasi ditentukan oleh lima karakteristik utama, yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemungkinan diamati).

Apabila dikaji berdasarkan keunggulan relatif, inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan merupakan inovasi yang hadir dan memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa inovasi ini ditetapkan dalam rangka efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan di Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang. Dengan adanya inovasi pelayanan publik kelompok rentan, masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan dapat mengakses pelayanan dengan lebih mudah dan

cepat. Untuk mengakses layanan publik kelompok rentan, masyarakat bisa datang langsung ke Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung untuk mendapatkan pelayanan secara langsung melalui loket prioritas dan akan dibantu oleh satpam yang bertugas.

Selain itu, Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung juga menyediakan layanan jemput bola bagi kelompok rentan misalnya dalam pengurusan kartu keluarga (KK). Petugas dari kantor camat akan langsung mendatangi rumah masyarakat dan memberikan pelayanan secara langsung. Hal ini selaras dengan pernyataan dari staf pelayanan Kantor Camat Lubuk Begalung Andi, yaitu:

“Untuk layanan disabilitas, belum tersedia layanan onlinenya. Untuk pelayanan, hanya tersedia pelayanan langsung ke kantor camat dan kerumah warga. Untuk pelayanan ke kantor, biasanya kelompok rentan ini ada pendampingnya. Pendampingnya biasa dari keluarga mereka sendiri, tapi dari kami juga ada satpam, petugas administrasi. (wawancara dengan andi, staf pelayanan Kantor Camat Lubuk Begalung kota padang, 15 Agustus 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung memang belum menyediakan pelayanan secara online, layanannya masih bersifat langsung yang akan dibantu oleh satpam bertugas sebagai pendamping dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, apabila terdesak, satpam juga akan sekaligus merangkap sebagai petugas pelayanan untuk kelompok rentan. Selain itu, juga terdapat pelayanan jemput bola, petugas kantor camat datang langsung ke rumah masyarakat untuk memberikan pelayanan.

Selain itu, inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelaksanaannya memiliki kesesuaian dengan keadaan masyarakat. Inovasi Pelayanan publik ramah kelompok rentan didukung oleh adanya keinginan Pemerintah Kota Padang khususnya Kecamatan Lubuk Begalung yang di dukung

dan sesuai dengan program unggulan Walikota Padang yaitu Padang Melayani sebagai suatu bentuk komitmen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama bagi kelompok rentan.

Berdasarkan indikator kerumitan, dalam pelaksanaan pelayanan ramah kelompok rentan, salah satu kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung yaitu masih banyak masyarakat yang belum membuat KTP khususnya bagi masyarakat yang termasuk kelompok rentan dikarenakan mereka menganggap KTP tersebut tidak terlalu penting bagi mereka karna mereka tidak bersekolah dan tidak ada kepentingan untuk mengurus administrasi lainnya. Selain itu, masih banyak pegawai masih belum dilatih dengan baik untuk mengenali kebutuhan khusus kelompok tersebut, seperti teknik komunikasi yang baik dengan penyandang disabilitas atau memberikan bantuan fisik yang sesuai kepada orang tua. Kekurangan ini sering kali membuat pelayanan terasa tidak nyaman, kurang peka, atau bahkan menciptakan rasa tidak aman bagi kelompok rentan.

Selain itu, belum semua prosedur operasional standar (SOP) mengintegrasikan prinsip layanan yang ramah terhadap kelompok rentan, sehingga pelaksanaan di lapangan menjadi tidak konsisten. Secara keseluruhan, masalah-masalah ini menunjukkan bahwa untuk menyediakan layanan yang inklusif dibutuhkan komitmen menyeluruh, yang meliputi peningkatan kemampuan pegawai, hingga dukungan kebijakan yang kuat. Keterbatasan ini berpotensi menghambat efektivitas inovasi yang telah ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf pelayanan Kantor Camat Lubuk Begalung Kota Padang menyebutkan bahwa:

“Pelayanan yang paling banyak diakses kelompok rentan itu layanan proses KK dan KTP untuk bansos, dan untuk kelompok rentan yang mengakses tidak terlalu banyak paling 5 orang per-bulan atau kurang lebih 50 orang per-tahun” (Wawancara dengan Andi, staf pelayanan Kantor Camat Lubuk Begalung kota padang,15 Agustus 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa jenis layanan yang sering diakses oleh kelompok rentan di Kantor Camat Lubuk Begalung umumnya adalah pembuatan KTP dan KK. Rata-rata, sekitar kurang lebih 50 orang kelompok rentan dilayani per-tahunnya, meskipun data pasti mengenai jumlah ini belum tercatat secara spesifik. Kesulitan yang sering dihadapi dalam pelayanan ini adalah komunikasi yang kurang efektif dan kurangnya pemahaman petugas terhadap kebutuhan spesifik kelompok rentan. selain itu, ia juga menyebutkan bahwa saat ini jumlah ASN yang secara langsung memberikan pelayanan kepada kelompok rentan adalah sekitar 2-3 orang, namun mereka belum mendapatkan pelatihan khusus yang memadai untuk peran ini. Belum ada pelatihan yang dilakukan untuk pelayanan kelompok rentan, para pemberi pelayanan hanya berpedoman pada SOP penggunaan alat bantu dan segala tata cara pelaksanaan layanan kelompok rentan dipelajari secara mandiri.

Fenomena yang terjadi di Kecamatan Lubuk Begalung memperlihatkan adanya sustainability gap, di mana sebuah instansi dituntut untuk tetap mempertahankan standar pelayanan inklusif tingkat nasional di tengah keterbatasan birokrasi lokal. Kondisi inilah yang menjadi kesenjangan riset (*research gap*) utama dalam penelitian ini. Selama ini, mayoritas literatur administrasi publik mengenai inovasi pelayanan publik cenderung berfokus pada fase adopsi awal atau penilaian saat inovasi tersebut baru saja memenangkan kompetisi. Dijumpai kekosongan kajian (*gap*) yang secara khusus membedah fase

pasca-penghargaan, terutama mengenai bagaimana karakteristik atribut inovasi bekerja dalam menjaga keberlanjutan (*sustainability*) sebuah best practice di tingkat kecamatan.

Maka dari itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut. Penelitian ini tidak lagi bermaksud untuk membuktikan apakah inovasi ini baik atau buruk, melainkan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kelima atribut inovasi dari Everett Rogers dapat dioptimalkan sebagai strategi menjaga keberlanjutan pelayanan ramah kelompok rentan agar tidak terjebak pada fenomena kemunduran pasca-penghargaan.

Dalam konteks ini, teori atribut inovasi (Everett M. Rogers) menjadi kerangka analisis yang relevan. Teori ini menjelaskan bahwa tingkat adopsi suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh persepsi individu (aparatur dan masyarakat) terhadap lima atribut utamanya yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, ketercobaan, dan keteramatan. Dengan menganalisis inovasi layanan ramah kelompok rentan di Kecamatan Lubuk Begalung menggunakan kerangka ini, penelitian diharapkan mampu mengidentifikasi secara spesifik faktor atribut mana yang menjadi pendorong (kekuatan) dan penghambat (kelemahan) dalam keberlanjutan inovasi.

Berdasarkan uraian-uraian yang dijelaskan, peneliti ingin melihat bagaimana inovasi layanan publik ramah kelompok rentan oleh Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang akurat dan berbasis proses untuk memastikan Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung dapat mewujudkan pelayanan publik yang benar-

benar ramah kelompok rentan secara berkelanjutan sehingga pada akhirnya dapat menciptakan suasana pelayanan yang benar-benar inklusif dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini Adalah Bagaimana inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan di Kantor Camat Lubuk Begalung, Kota Padang?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan di Kantor Camat Lubuk Begalung, Kota Padang.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin penulis capai dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian pelayanan publik ramah kelompok rentan.

2. Manfaat praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yakni agar penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang dalam hal inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan dan untuk bahan pertimbangan agar lebih baik ke depannya.