



## Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Khusus Disabilitas Kota Pekanbaru

Riyan Aszaky Hendrika<sup>1</sup>, Harapan Tua<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>, Universitas Riau

### Abstract

Received: 19 April 2023

Revised: 23 April 2023

Accepted: 24 Mei 2023

*This study aims to find out the strategies and obstacles factors of the Department of Population and Civil Registry in providing special services for disabilities in Pekanbaru City. This study uses a type of qualitative research. The data needed both primary data and secondary data obtained through observation, interviews and documentation are then analyzed based on the research problem. The results of the study show the strategy of the Pekanbaru City Population and Civil Registry Office in providing special services for disabilities, namely optimizing the role of human resources and optimizing facilities and infrastructure to meet the needs of persons with disabilities, for example issuing service innovations, especially online services with the SIPINTAR PEDULI program. Improving coordination and cooperation with related SKPD/Institutions such as SLB, Social Institutions, and Correctional Institutions. Increasing public awareness by socializing so that people know the importance of population administration documents, especially KTPs for persons with disabilities. Factors inhibiting the strategy include limited equipment, internet network and behavior of people with disabilities.*

### Keywords:

Strategy, Service, Disability

(\*) Corresponding Author : [harapan.tua@lecturer.unri.ac.id](mailto:harapan.tua@lecturer.unri.ac.id)

**How to Cite:** Hendrika R.A., & Tua H. (2023). Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Khusus Disabilitas Kota Pekanbaru. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8090546>

## PENDAHULUAN

Disabilitas merupakan isu kompleks pada semua lapisan masyarakat. Disabilitas mencakup orang-orang dengan kekurangan fisik maupun psikis yang ada dalam masyarakat. Maka penyebutan orang-orang disabilitas dapat lebih familiar dengan menyebut dengan difabel. Dengan adanya predikat difabel, maka masyarakat dengan mudahnya membagi strata sosialnya dengan diri „orang normal“ dibandingkan dengan „orang cacat/difabel“.

Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang statergis karena berada digaris depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang kebutuhan dan tuntutan yang selalu berkembang. Salah satu pemberi pelayanan kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai instansi teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibidang kependudukan dan pencatatan sipil mengalami permasalahan-permasalahan antara lain: 1) Masih

rendahnya kesadaran masyarakat yang menganggap dokumen kependudukan kurang penting, 2) Panjangnya mekanisme pengurusan KK/KTP dari RT/RW ke Lurah, Camat, UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 3) Diperlukan penambahan personil dan penggantian sarana dan prasarana perlengkapan kantor, 4) Tidak stabilnya pasokan listrik PLN yang berakibat terhadap ketahanan teknologi informasi dan kelancaran mutasi data, 5) Tidak seragamnya pengetahuan/pemahaman petugas verifikasi/validasi berkas dari kelurahan/kecamatan menyangkut peraturan dan kebijakan.

Rencana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun merupakan bagian integral dari kebijaksanaan dan program program Pemerintah Kota Pekanbaru dan merupakan landasan bagi aparat pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas-tugas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dalam kurun waktu 5 tahun Tahun 2017-2022. Adapun tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “mewujudkan pengelolaan administrasi kependudukan dan yang tertib aman dan akurat”

Selanjutnya sasaran dan indikator kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah: (1) Meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan, (1) Meningkatnya akuntabilitas kinerja, (3) Meningkatnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (indicator kinerja dinas), Cakupan perekaman kartu tanda penduduk (KTP-el), Cakupan penerbitan akte kelahiran usia 0-18 tahun, Cakupan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).

Berkaitan dengan strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam peningkatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil terutama pada penyandang disabilitas, Seperti dikutip dari <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/>, guna mempermudah mendapatkan Dokumen Kependudukan bagi penyandang disabilitas, Disdukcapil Kota Pekanbaru lakukan jemput bola. Berbagai inovasi pelayanan telah diterbitkan dalam mempermudah administrasi kependudukan salah satunya PEDULI MANTAN (Perekaman Disabilitas untuk Lengkapi Identitas Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan) dimana yang bersangkutan tidak bisa datang langsung ke Disdukcapil untuk melakukan pengurusan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kegiatan ini dilaksanakan setiap akhir pekan.

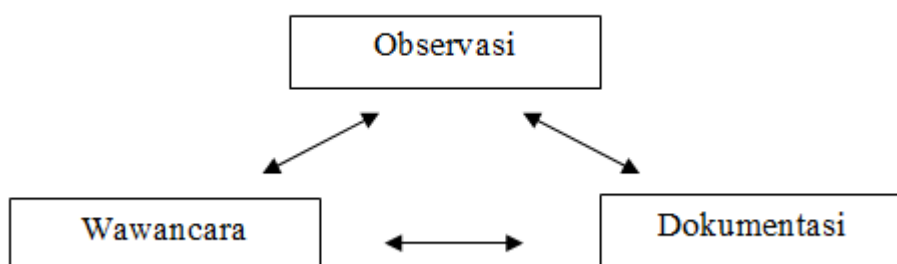
Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa walaupun dalam memberikan pelayanan terhadap penyandang disabilitas terdapat beberapa kendala, namun Disdukcapil tetap memberikan keutamaan pada penyandang disabilitas. Untuk itu perlu adanya strategi yang digunakan supaya pelayanan berjalan secara optimal.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Bogdan & Taylor dalam Moeloeng (2007:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan cara memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara yang kemudian ditarik suatu kesimpulan agar memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan.

Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut (1) Bapak Dygo Ramadhona, S.IP selaku Kasi Pendaftaran Penduduk, (2) Ibu R Maria Ulfa, selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, (3) Ibu Sri Wahyuni, S.STP selaku Kasi Inovasi Pelayanan, (3) Masyarakat Kota Pekanbaru dalam hal ini adalah masyarakat yang merupakan pendamping disabilitas: 2 orang. Penyandang Disabilitas Kota Pekanbaru, dalam hal ini penyandang Tuna Daksa (cacat fisik): 2 orang

Data merupakan unsur yang sangat penting dalam penelitian yakni berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dari observasi, dokumentasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam menganalisis data. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan observasi penelitian di lapangan yang selanjutnya hasil observasi ini dilakukan *crosscheck* melalui persepsi peneliti. Selanjutnya peneliti akan membuat kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah dikategorikan tersebut.



Gambar 1. Teknik Analisis Data

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Pelayanan Khusus Disabilitas Kota Pekanbaru**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian menjadi garis besar dari observasi serta analisis data agar penelitian dapat lebih terarah. Strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas yang diukur dengan rumusan yang komprehensif tentang strategi yang dikemukakan oleh Hax dan Maljuf (1991) dalam Salusu (2015). Berikut ini akan dijelaskan hasil wawancara dengan informan.

### **Pola Keputusan yang Konsisten, Menyatu, dan Integral.**

Dalam membuat keputusan dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas, Disdukcapil Kota Pekanbaru mempunyai cara tersendiri dalam memutuskan bagaimana seharusnya memberikan pelayanan, karena tidak semua disabilitas memiliki kemampuan yang sama. Untuk mengetahui bagaimana keputusan yang dilakukan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas, dapat diketahui dari wawancara berikut ini.

*“keputusan yang dilakukan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan khusus bagi disabilitas menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu, karena*

*seperti diketahui bahwa penyandang disabilitas mempunyai kemampuan yang berbeda, jadi kami sebelumnya membuat beberapa kebijakan khusus, diantaranya dari fasilitas, SDM yang dipersiapkan khusus bagi disabilitas”* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022).

Dari hasil kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa untuk memberikan pelayanan khusus bagi disabilitas, Disdukcapil sebelumnya sudah membuat kebijakan yang mana kebijakan tersebut bertujuan untuk mempermudah bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil dokumentasi yang penulis peroleh, untuk sumber daya manusia yang ikut dalam program tersebut mempunyai kualifikasi sebagai berikut:

1. Mengetahui tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
2. Memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar
4. Dapat mengoperasikan Komputer dan Jaringan Internet / Aplikasi SIAK

Berdasarkan observasi penulis pada Disdukcapil, dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan ke penyandang disabilitas Disdukcapil membedakan fasilitas-fasilitasnya dengan masyarakat umum, seperti adanya kursi roda, tempat duduk khusus, parkir khusus, dan jalur antrian khusus.

Untuk mengetahui bagaimana pola keputusan yang dilakukan oleh Disdukcapil, penulis mendapatkan informasi dari Kasi Pendataan Penduduk berikut ini.

*“Landasan kebijakan program pelayanan bagi disabilitas pada Disdukcapil mengacu pada ketentuan yang telah ditentukan, adapun pelayanan dilakukan secara online dan manual, dimana kalau manual, masyarakat bisa datang langsung ke kantor, sedangkan secara online masyarakat bisa mengisi data pada aplikasi yang sudah disediakan”* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam membuat suatu keputusan memberikan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas Disdukcapil mengacu pada ketentuan-ketentuan yang ada. Keputusan yang dibuat pun sesuai dengan tingkat kesulitan yang ada pada penyandang disabilitas, untuk itu Disdukcapil memberikan pelayanan secara manual bagi yang bisa datang langsung ke kantor dan juga menyediakan pelayanan online. Manfaat pelayanan online ini juga disampaikan oleh informan Mita yang merupakan masyarakat pendamping disabilitas, berikut ini hasil kutipan wawancaranya:

*“saya mendaftar lewat on line, Disdukcapil memberikan kemudahan bagi kami yang memiliki halangan untuk langsung datang ke kantor”* (wawancara dengan Ibu Mita, Tanggal 14 September 2022)

Berdasarkan hasil temuan, dalam membuat keputusan dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas, Disdukcapil Kota Pekanbaru mempunyai cara tersendiri dalam memutuskan bagaimana seharusnya memberikan pelayanan, karena tidak semua disabilitas memiliki kemampuan yang sama. Berdasarkan hasil temuan menunjukkan bahwa Disdukcapil sebelumnya sudah membuat kebijakan yang mana kebijakan tersebut bertujuan untuk mempermudah bagi penyandang disabilitas. Keputusan ini juga dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan

ke penyandang disabilitas Disdukcapil membedakan fasilitas-fasilitasnya dengan masyarakat umum, seperti adanya kursi roda, tempat duduk khusus, parkir khusus, dan jalur antrian khusus.

Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas menjadi suatu proses yang harus dijalankan pemerintah untuk mendapatkan keputusan yang dapat menyelesaikan permasalahan sesuai dengan kondisi lingkungan yang ada. Menurut Inbar (Salusu, 2006:48). keputusan dibuat untuk mempercepat tindakan perubahan maka dari itu, pengumpulan keputusan hendaknya dipahami dalam dua pengertian, yaitu (1) penetapan tujuan yang merupakan terjemahan dari cita-cita, aspirasi, dan (2) pencapaian tujuan melalui implementasinya

### Menentukan dan Menampilkan Tujuan Organisasi

Tujuan dan sasaran jangka menengah pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah :

Tabel 1 Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Tujuan	Indikator Tujuan	Sasaran	Indikator Sasaran	Target
Mewujudkan pengelolaan administrasi kependudukan yang aman tertib dan akurat	Persentase cakupan layanan dokumen kependudukan	Meningkatnya tertib administrasi	Cakupan perekaman KTP-el	90 %
			Cakupan kepemilikan akte kelahiran usia 0-18 tahun	90 %
			Cakupan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	50 %
			Meningkatnya kualitas pelayanan kependudukan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
		Meningkatnya akuntabilitas kinerja	Nilai Evaluasi AKIP	A

Sumber: Resntra Disdukcapil Kota Pekanbaru 2017-2022

Kemudian berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai Disdukcapil, penulis melakukan juga wawancara kepada Kasi Pendataan Penduduk, berikut kutipan wawancaranya:

*“Adapun tujuan yang hendak dicapai adalah untuk menjangkau masyarakat yang mempunyai kendala tidak dapat langsung ke kantor untuk perekaman, seperti pada panti jompo atau lapas, disitulah kita membantu mereka”* ” (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Kemudian apabila dilihat dari segi sasaran, Disdukcapil mempunyai sasaran yaitu dapat meningkatkan capaian penerbitan dokumen bagi penyandang disabilitas.

*Dalam memberikan pelayanan bagi disabilitas, kami mempunyai sasaran kerja yaitu meningkatkan capaian penerbitan dokumen bagi penyandang disabilitas”* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Untuk melaksanakan tujuan dan sasaran organisasi harus didukung dengan sumber daya yang memadai. Begitu juga untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penyandang disabilitas, Disdukcapil juga mempunyai strategi dalam alokasi sumber daya. Berikut hasil kutipan wawancaranya:

*“Kalau mengenai SDM, kita sudah punya tim tersendiri, untuk peralatan masih terkendala, karena peralatan yang digunakan adalah peralatan yang sama dipakai ketika hari kerja, jadi peralatan gak ada yang standby, makanya pelayanan diundur pada hari libur!”* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat dilihat bahwa Disdukcapil mempunyai tujuan yang jelas dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas. Dimana tujuannya adalah menjangkau masyarakat-masyarakat yang tidak dapat secara langsung ke kantor untuk proses perekaman dokumen kependudukan seperti pada panti-panti jompo, panti sosial, dan lembaga permasyarakatan. Adapun strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan mengeluarkan inovasi pelayanan terutama pelayanan online dengan program SIPINTAR PEDULI.

Untuk memberikan pelayanan yang mudah terutama bagi penyandang disabilitas. Pada pelayanan secara online Disdukcapil memiliki inovasi program bagi penyandang disabilitas yaitu SIPINTAR. Berikut kutipan wawancara Kasi Inovasi Pelayanan:

*“Pada dasarnya program SIPINTAR bertujuan untuk memudahkan masyarakat terutama yang mengalami disabilitas untuk memudahkan dalam pembuatan KTP-el. Tujuan dari pelaksanaan Inovasi Pelayanan melalui program SIPINTAR yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas. Sesuai dengan huruf (c) bahwa kewajiban instansi pelaksana berkewajiban memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, program SIPINTAR PEDULI ini diberlakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang tidak bersifat diskriminatif kepada semua masyarakat untuk memiliki KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas sebagai salah satu dokumen kependudukan. Target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui program SIPINTAR ini adalah dokumen kependudukan berupa KTP-el dapat dimiliki oleh seluruh masyarakat terkhusus bagi penyandang disabilitas”* (wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan kutipan-kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan bagi disabilitas dari segi menentukan dan menampilkan tujuan organisasi sudah jelas, dimana tujuannya adalah menjangkau seluruh masyarakat yang mempunyai kendala untuk datang ke kantor, sasaran yang dicapai juga jelas, yaitu meningkatkan capaian penerbitan dokumen bagi penyandang disabilitas, kemudian dari SDM juga sudah memadai, namun dari segi peralatan masing terkendala dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil temuan dapat diketahui bahwa Disdukcapil Kota mempunyai tujuan yang jelas dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas.

Dimana tujuannya adalah menjangkau masyarakat-masyarakat yang tidak dapat secara langsung ke kantor untuk proses perekaman dokumen kependudukan seperti pada panti-panti jompo, panti sosial, dan lembaga permasyarakatan. Adapun strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan mengeluarkan inovasi pelayanan terutama pelayanan online dengan program SIPINTAR PEDULI.

### **Menyeleksi Bidang yang Akan digeluti atau Digeluti Organisasi**

Dalam melakukan program khusus disabilitas Disdukcapil melakukan seleksi-seleksi pada bidang yang berperan.. berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pemberian layanan bagi disabilitas merupakan tugas bagian pendataan penduduk, dan lebih khususnya pada seksi pendataan penduduk, namun dalam pelaksanaannya bidang tersebut juga melibatkan bidang lainnya

Selain bidang pendaftaran penduduk, Disdukcapil juga melibatkan bidang Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, disamping itu Disdukcapil juga menyeleksi bidang lainnya yang berperan diantaranya adalah bidang umum dan kepegawaian, karena bidang inilah yang cukup berperan dalam menentukan pegawai yang sesuai menangani pelayanan khusus disabilitas.

Untuk memberikan pelayanan khusus bagi disabilitas, Disdukcapil sudah menentukan bidang-bidang yang berperan didalamnya, seperti hasil kutipan wawancara dengan kasi pendataan penduduk berikut ini.

*“Adapun bidang yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada disabilitas adalah bagian pendafaran penduduk, dimana bagian ini mempunyai seksi-seksi diantaranya adalah seksi identitas penduduk, seksi pindah datang penduduk dan seksi pendataan penduduk”* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Selain bidang pendaftaran penduduk, Disdukcapil juga melibatkan bidang Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, seperti diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk membuat terobosan bukan lain untuk mempermudah masyarakat berkebutuhan khusus dalam memperoleh haknya. Dengan adanya Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik melalui Program SIPINTAR ini merupakan langkah yang tepat bagi Penyandang Disabilitas yang memiliki keterbatasan baik secara fisik maupun jarak tempuh yang lebih jauh ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Hal ini sesuai dengan Kasi Inovasi Pelayanan, berikut ini hasil wawancaranya:

*Disdukcapil Kota Pekanbaru melaksanakan inovasi dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat, yang salah satunya pelayanan terhadap masyarakat rentan administrasi kependudukan (Adminduk) khususnya bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Inovasi yang dilakukan tersebut bertujuan agar pelayanan terhadap masyarakat di Kota Pekanbaru khususnya bagi penyandang disabilitas menjadi lebih efektif dan efisien. Program SIPINTAR (Sistem Pelayanan untuk Melengkapi Identitas Orang Terlantar). Program SIPINTAR ini sudah berjalan sejak Agustus 2020, yang bertujuan agar penduduk yang rentan adminduk mendapatkan hak yang sama dengan masyarakat pada umumnya dalam mendapatkan*

*dokumen kependudukan. Program SIPINTAR memang sudah menjadi inovasi yang baik dalam penebitan KTP-el bagi masyarakat rentan adminduk” (wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, Tanggal 8 September 2022)*

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil dalam memberikan pelayanan khusus bagi disabilitas menggunakan inovasi pelayanan salah satunya adalah program SIPINTAR yang merupakan tugas dari bagian Kasi Inovasi pelayanan. Disamping itu Disdukcapil juga menyeleksi bidang lainnya yang berperan diantaranya adalah bidang umum dan kepegawaian, karena bidang inilah yang cukup berperan dalam menentukan pegawai yang sesuai menangani pelayanan khusus disabilitas.

Untuk mengetahui bagaimana proses seleksi bidang tersebut, penulis mendapatkan informasi bahwa:

*“untuk melaksanakan program pelayanan khusus disabilitas, kami melibatkan beberapa bagian dalam organisasi, karena satu bidang atau bagian tidak dapat bekerja tanpa bagian lainnya, karena pelayanan disabilitas bukan seperti pelayanan yang diberikan seperti masyarakat pada umumnya, jadi butuh bidang lainnya”. (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pemberian layanan bagi disabilitas merupakan tugas bagian pendataan penduduk, dan lebih khususnya pada seksi pendataan penduduk, namun dalam pelaksanaannya bidang tersebut juga melibatkan bidang lainnya.

### **Mencoba mendapatkan keuangangan yang mampu bertahan lama dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi dan kekuatan serta kelemahannya.**

Strategi yang dilakukan Disdukcapil agar mampu bertahan dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas tidak terlepas dari adanya faktor internal dan internal yang menjadi pendukung maupun penghambat pelaksanaan. Beberapa faktor pendukung yang berasal dari faktor internal,

Berdasarkan analisis SWOT di atas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kepada penyandang disabilitas, Disdukcapil membuat strategi mengoptimalkan SDM dan sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama penyandang disabilitas. Salah satu faktor sebuah program dapat berjalan dengan baik adalah adanya, SDM, sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung seperti yang dikemukakan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk berikut ini.

*“kita memiliki operator yang cukup dan memiliki keahlian dalam mengoperasikan peralatan dalam pembuatan KTP. sangat dibutuhkan dalam kelancaran kesuksesan Inovasi Pelayanan ini seperti terdapat 2 buah printer, 4 buah komputer dengan tujuan dapat membantu kelancaran Inovasi Pelayanan ini, namun dikarenakan ini menggunakan sistem online disediakan sebuah wifi yang kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi untuk semua sarana utama dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan ini” ”. (wawancara dengan Ibu Maria Ulfa, Tanggal 8 September 2022)*

Untuk pelayanan disabilitas, beberapa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat, menurut Kasi Pendataan Penduduk seperti hasil kutipan wawancara berikut ini.

*“Beberapa faktor pendukung diantaranya adalah SDM yang sudah menguasai program, sedangkan faktor penghambatnya adalah peralatan dan apabila SDM banyak kegiatan, maka pelaksanaannya diundur, namun hal itu tidak mempengaruhi secara signifikan, Sedangkan dari faktor eksternal lebih ke jaringan dan masyarakatnya sendiri kendala masyarakat sering susah dikendalikan. ada permohonan masuk yg ditindak lanjuti. Memakan waktu banyak apabila masyarakatnya susah diatur, otomatis memakan waktu yang lama, capaian juga tidak banyak, karena bekerja di hari libur, jadi bekerja setengah hari, jadi tergantung berapa penyelesaian saja ”.* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan bagi Disdukcapil dalam memberikan pelayanan pada disabilitas diantaranya adalah faktor internal berupa SDM yang memadai, namun hal ini juga memiliki kelemahan dalam jumlah SDMnya. Dari segi fasilitas sudah memadai namun memiliki kelemahan peralatan yang digunakan sehari-hari, tidak khusus untuk disabilitas. Apabila dilihat dari faktor internal, peluangnya diantaranya adanya peraturan daerah yang mendukung dan jumlah penduduk penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru tergolong banyak dan antusiasnya masyarakat untuk memiliki KTP terutama penyandang disabilitas, sedangkan ancamannya adalah jaringan internet, karena pengurusannya dengan sistem online. kemudian kurangnya kesadaran masyarakat.

### **Melibatkan semua tingkat hierarki dan organisasi**

Pelaksanaan program seharusnya melibatkan semua tingkatan dalam organisasi agar dapat program tersebut berjalan efektif sesuai dengan tujuan organisasi, Sama halnya dengan Disdukcapil dalam penyelenggaraan pelayanan disabilitas juga melibatkan semua pihak, seperti hasil kutipan wawancara-wawancara berikut ini.

*“dalam melakukan pelayanan kepada penyandang disabilitas, kami melibatkan beberapa bagian dalam organisasi, memang benar bahwa tugas dalam memberikan pelayanan kepada disabilitas adalah tugas bidang adalah bidang pelayanan penduduk, namun kami melibatkan beberapa bidang lain seperti Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, karena tugas melakukan perekaman adalah bagian tersebut, kemudian yang berperan juga Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan”.* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa strategi Disdukcapil dalam memberikan pelayanan disabilitas tidak hanya melibatkan seksi-seksi dalam bidang pendataan penduduk, tetapi melibatkan bidang lain, seperti dalam proses perekaman, adalah diantaranya Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi. Sedangkan untuk proses pendataan melibatkan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Dengan adanya kerjasama yang efektif di beberapa bidang akan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Selain melibatkan beberapa pihak di luar organisasi, Seperti hasil kutipan wawancara berikut ini.

*“Melibatkan beberapa stakeholder, dalam bentuk kerja sama, dinas sosial, panti asuhan, jompo, SLB Lapas”.* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Selain *stakeholder*, Disdukcapil juga melibatkan masyarakat untuk berperan serta dalam program tersebut, adapun cara yang ditempuh oleh Disdukcapil dalam melibatkan masyarakat seperti hasil kutipan wawancara berikut ini,

*“Dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas, kami juga melibatkan masyarakat umum, dengan arti tidak membatasi siapa saja yg melapor, seperti tetangga pak RT, atau keluarga yg mau melaporkan asal tau kondisinya”.* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas, Disdukcapil melakukan kerja sama dengan *stakeholder* lainnya seperti Dinas Sosial, panti asuhan, SLB, panti jompo, dan lembaga permasyarakatan. Disamping itu juga Disdukcapil tidak membatasi masyarakat yang terlibat langsung dalam program tersebut.

Hasil temuan menunjukkan bahwa strategi Disdukcapil dalam memberikan pelayanan disabilitas tidak hanya melibatkan seksi-seksi dalam bidang pendataan penduduk, tetapi melibatkan bidang lain, seperti dalam proses perekaman, adalah diantaranya Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dengan adanya kerjasama yang efektif di beberapa bidang akan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

### **Faktor Penghambat Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Pelayanan Khusus Disabilitas Kota Pekanbaru**

Pencapaian tujuan suatu program dalam pelaksanaannya selalu ada hambatan yang mengikutinya, dalam program khusus disabilitas pun ada hambatan yang dialami oleh penyelenggara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan selalu dicari solusi dari hambatan tersebut agar tercapainya tujuan dari program khusus disabilitas. Hambatan merupakan suatu hal yang dapat menghalangi tercapainya tujuan program pelayanan khusus disabilitas yang berasal dari dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat dikatakan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi berjalannya program pelayanan khusus disabilitas.

#### **a. Fasilitas**

Dilihat dari fasilitas untuk program layanan khusus disabilitas saat ini masih belum memiliki peralatan khusus yang digunakan untuk melakukan perekaman langsung ke rumah masyarakat disabilitas pemohon, fasilitas yang digunakan adalah fasilitas yang sama ketika hari kerja, sehingga hal ini dapat menghambat proses pelayanan khusus disabilitas. Masih kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan ini membuat pelayanan kurang maksimal karena ada beberapa alat perekaman yang digunakan pada saat jam kerja kantor oleh karena itu mereka melakukan kegiatan jemput bola perekaman KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas pada hari Sabtu saat libur kantor.

Hal ini sesuai dengan sesuai dengan yang disampaikan informan berikut ini.

*“sumberdaya yang ada yaitu keterbatasan peralatan yang digunakan untuk perekaman. Disdukcapil menggunakan peralatan yang biasa digunakan*

*pada hari kerja. Adapun strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk mengatasi keterbatasan ini dengan melaksanakan proses pelayanan pada hari libur atau pada akhir pekan”.* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas bahwa Disdukcapil memiliki keterbatasan dalam sumberdaya terutama sarana dan prasarana, sehingga untuk mengatasi hal tersebut dengan melakukan perekaman pada hari sabtu ketika kantor libur.

b. Jaringan Internet

Hambatan lain dalam pelaksanaan program khusus disabilitas yaitu terletak pada kendala jaringan pada server saat melakukan proses perekaman KTP Elektronik di rumah masyarakat pemohon yang bersangkutan yang terletak di sebagian wilayah Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Kendala dalam perekaman sidik jari KTP-e telah dilakukan dan selanjutnya harus di simpan ke database SIAK pada saat itu tiba-tiba terkendala jaringan sehingga data perekaman tidak dapat terakses ke SIAK dan harus mengulangi proses perekaman kembali. Terkadang di sebagian daerah yang memang kondisi jaringannya sedikit tidak stabil menyebabkan proses perekaman KTP-e diulang Kembali.

Berkaitan dengan hal tersebut penulis mencoba mendapatkan informasi apa saja kendala yang dihadapi Disdukcapil dan bagaimana memperimbangkan dan mengatasi knedala tersebut, penulis mendapatkan informasi dari Kasi Pendataan Penduduk berikut ini.

*“Adapun kendala yang sering dihadapi adalah kendala di lapangan, seperti jaringan yang sulit ketika akan direkam, jadi butuh kesabaran dalam melaksanakannya”* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa kendala yang dihadapi diantaranya adalah jaringan, karena untuk proses perekaman menggunakan jaringan internet, apabila jaringannya terkendala maka akan memperlambat pelaksanaan,

c. Masyarakat

Ada beberapa kondisi Penyandang Disabilitas juga mempengaruhi jalannya kegiatan perekaman karena masyarakat dengan kondisi tersebut tidak dapat diprediksi ada kalanya mereka tidak mau sama sekali untuk dilakukan proses perekaman KTP Elektronik.

Berkaitan dengan hal tersebut penulis mencoba mendapatkan informasi apa saja kendala yang dihadapi Disdukcapil dan bagaimana memperimbangkan dan mengatasi knedala tersebut, penulis mendapatkan informasi dari Kasi Pendataan Penduduk berikut ini.

*“Adapun kendala yang sering dihadapi adalah kendala di lapangan, seperti adanya masyarakat yang sulit ketika akan direkam, jadi butuh kesabaran dalam melaksanakannya”* (wawancara dengan Bapak Diego, Tanggal 8 September 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa kendala yang dihadapi diantaranya adalah masyarakat, karena tidak semua masyarakat yang dihadapi mempunyai perilaku yang sama. Dalam mengatasi

permasalahan tersebut, Disdukcapil belum memiliki strategi yang tepat untuk mengatasinya hanya menunggu dan sabar dalam melaksanakannya.

## **KESIMPULAN**

Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas yaitu Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas diantaranya Disdukcapil arah kebijakan, tujuan dan sasaran untuk mengoptimalkan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Selanjutnya Disdukcapil juga menganalisis strategi berdasarkan adanya faktor internal dan eksternal. Disdukcapil melakukan seleksi-seleksi dan melibatkan bidang lainnya dalam organisasi seperti bidang pendataan penduduk, bidang inovasi pelayanan, bidang kepegawaian dan lain-lain. Disamping itu Disdukcapil juga melibatkan stakeholder lainnya dalam bentuk kerjasama, diantaranya panti asuhan, panti jompo, SLB dan Lapas. Faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi pelayanan khusus disabilitas diantaranya adalah dari sumberdaya khususnya sarana dan prasarana. Kemudian jaringan internet yang sulit, sehingga memperlambat proses perekaman dan perilaku masyarakat diantaranya kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya dokumen bagi penyandang disabilitas

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Moenir, (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian. Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Peraturan daerah provinsi riau dalam nomor 18 tahun 2013 tentang perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas.
- Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 42 tahun 2020 tentang aksesibilitas terhadap permukiman, pelayanan publik, dan perlindungan dari bencana bagi penyandang disabilitas
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 tentang aksesibilitas terhadap permukiman, pelayanan publik, dan perlindungan dari bencana bagi penyandang disabilitas
- Salusu (2015) *Pengambilan Keputusan Stratejik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik