

## **Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas**

**Adellia Oktavianes<sup>1</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,  
Serang, Indonesia  
[adelliaoct@gmail.com](mailto:adelliaoct@gmail.com)

**Agus Sjafari<sup>2</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,  
Serang, Indonesia  
[agus.sjafari@untirta.ac.id](mailto:agus.sjafari@untirta.ac.id)

**Ima Maisaroh<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,  
Serang, Indonesia  
[ima.maisaroh@untirta.ac.id](mailto:ima.maisaroh@untirta.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The assessment of services that can bring satisfaction to the community often relies on the examination of service quality. This research specifically delves into the quality of public services for individuals with disabilities within Tangerang City's Disdukcapil. The primary objective is to ensure the realization of the rights of individuals with disabilities by receiving optimal public services, thus preventing discrimination. The study adopts the Quality-of-Service theory as proposed by Zeithaml, Parassuraman, and Berry (Pasolong 2017). Utilizing a descriptive qualitative approach, the research incorporates analysis through interviews, observations, and documentation studies. The findings reveal that, according to Zeithaml, Parassuraman, and Berry's model (Pasolong 2017) measuring public service quality, the services provided by Tangerang City's Disdukcapil for individuals with disabilities have not reached an optimal level. This assessment is based on evaluations of various dimensions of public service quality, including: i) Tangible: Facilities, infrastructure, and amenities remain inadequate, and cleanliness in the service office is yet to be addressed; ii) Reliability: Document preparation procedures lack clarity and organization within the service office; iii) Responsiveness: Employees exhibit a lack of responsiveness when dealing with visitors with disabilities and lack proficiency in sign language; iv) Empathy: Some employees still display unfriendliness when providing services. In essence, the study underscores areas where improvements are needed to enhance the quality of public services for individuals with disabilities in Tangerang City's Disdukcapil.*

**Keywords:** *Public Service Quality, Disability, Disdukcapil*

## LATAR BELAKANG

Ketidaksetaraan sosial dan ekonomi serta diskriminasi sering dialami oleh penyandang disabilitas karena dianggap mengganggu atau tidak mampu melakukan aktivitas normal. Karenanya, peran penting masyarakat inklusif adalah menghapuskan diskriminasi terhadap penyandang cacat. Semua pihak perlu memastikan bahwa hak dan perlindungan penyandang disabilitas sama dengan yang lain di berbagai bidang. Pemerintah, khususnya, harus menunjukkan komitmennya terhadap perhatian terhadap penyandang disabilitas, terutama dalam akses terhadap layanan publik. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menjamin hak setara penyandang disabilitas untuk mengakses layanan publik. Oleh karena itu, Pasal 19 menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan optimal, adil, dan tanpa diskriminasi, termasuk hak untuk menggunakan fasilitas yang memadai. Mereka juga berhak mendapatkan bantuan, dukungan, dan fasilitas penerjemahan di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan.

**Tabel 1.** Angka Penyandang Disabilitas di Provinsi Banten Tahun 2020

NO	Kabupaten/Kota	Jumlah
1	Kabupaten Lebak	8.768 Jiwa
2	Kabupaten Serang	6.637 Jiwa
3	Kota Tangerang	1.451 Jiwa
4	Kota Serang	1.219 Jiwa
5	Kabupaten Pandeglang	984 Jiwa
6	Kabupaten Tangerang	897 Jiwa
7	Kota Tangerang Selatan	877 Jiwa
8	Kota Cilegon	77 Jiwa

Sumber: Dinas Sosial Kota Tangerang, 2022

Data yang tercantum dalam tabel menunjukkan bahwa pada tahun 2020, Kota Tangerang di Provinsi Banten memiliki jumlah penyandang disabilitas sebanyak 1.451 orang, menempatkannya sebagai kota peringkat ketiga dalam hal jumlah tersebut. Meskipun angka ini tinggi, hak-hak dan tanggung jawab penyandang disabilitas belum sepenuhnya terpenuhi, terutama dalam hal aksesibilitas fasilitas dan pelayanan umum. Meskipun undang-undang telah mengatur hak-hak penyandang disabilitas, termasuk hak atas pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan dalam pemenuhan hak-hak tersebut. Banyak penyandang disabilitas mengalami diskriminasi dalam akses terhadap layanan publik, tingkat partisipasi angkatan kerja yang rendah, dan terbatasnya lapangan kerja yang tersedia.

Jika pemerintah daerah segera menerapkan peraturan, hal ini akan mendorong kemandirian dan menciptakan lingkungan inklusif. Dalam lingkungan ini, individu penyandang disabilitas dan lansia dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial mereka. Penting bagi daerah yang belum memiliki regulasi serupa untuk mengadopsi dan

melaksanakan pedoman ini. Sementara itu, daerah yang sudah memiliki peraturan sejenis harus dapat menyesuaikan aturan tersebut agar sesuai dengan standar yang telah diatur. Dengan demikian, tindakan konkret dapat diambil untuk meningkatkan layanan publik dan membangun masyarakat inklusif.

Pemerintah Kota Tangerang harus memastikan bahwa fasilitas publiknya, terutama yang ditujukan untuk penyandang disabilitas, ditingkatkan untuk meningkatkan akses ke layanan masyarakat. Ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan pentingnya memastikan hak-hak orang dengan disabilitas dan mendorong pemberdayaan mereka. Pemkot Tangerang perlu memberikan perhatian positif dalam upaya meningkatkan citra kota, sehingga masyarakat Kota Tangerang tidak melihat pemerintahnya secara negatif. Peran kunci pemerintah adalah memfasilitasi penyandang disabilitas dalam mendapatkan layanan yang aman dan mudah diakses. Terkadang, inisiatif pemerintah cenderung memfokuskan pada ketidakmampuan yang terkait dengan disabilitas karena keterbatasan yang ada.

Dinas Pelayanan Kependudukan dan Kependudukan Sipil (Disdukcapil) adalah lembaga pemerintah yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat. Tugas Disdukcapil melibatkan perencanaan, kebijakan, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi dalam pencatatan sipil. Mereka fokus pada administrasi kependudukan, termasuk registrasi penduduk dan status sipil, serta penerbitan dokumen seperti akta kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan akta anak. Namun, kesadaran mengenai pentingnya identitas pribadi dan kebutuhan masyarakat, terutama penyandang disabilitas dan non-disabilitas, masih kurang dan dapat mengakibatkan masalah dalam pengelolaan populasi.

Disdukcapil Kota Tangerang, yang merupakan singkatan dari Dinas Pelayanan Kependudukan dan Kependudukan Sipil, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki identitas yang sah. Identitas yang diakui oleh pemerintah membuka pintu akses terhadap hak-hak dasar seperti layanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan yang layak. Identitas ini juga memiliki peran penting dalam aspek perlindungan sosial, inklusi keuangan, pemberdayaan anak dan perempuan, serta masalah kesehatan dalam konteks pembangunan berkelanjutan. Dalam hal ini, penyediaan layanan masyarakat oleh Disdukcapil Kota Tangerang adalah kunci untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi, termasuk pencatatan penduduk yang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Data yang dikelola oleh Adminduk juga memiliki peran penting dalam menerima bantuan sosial, seperti KTP untuk kebutuhan identitas dan pendaftaran anak melalui Kartu Tanda Penduduk Anak (KIA) untuk kebutuhan pendidikan, serta hal-hal lainnya.

Lebih lanjut, di era saat ini, Nomor Induk Kependudukan (NIK) memiliki peranan krusial dalam berbagai aspek kehidupan, seperti untuk BPJS, pembayaran pajak, menerima bantuan sosial, dan bahkan pendaftaran sekolah bagi anak-anak di bawah umur yang memerlukan Kartu Identitas Anak (KIA). Untuk memfasilitasi penyandang tunanetra, disarankan agar NIK pada KTP mereka ditampilkan dalam huruf Braille saat menerima layanan yang membutuhkan NIK. Pelayanan yang disediakan harus memastikan bahwa

individu penyandang disabilitas dapat mengakses pengumpulan data regional dengan kesetaraan seperti warga negara lainnya. Upaya ini tercermin dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021, yang menegaskan pentingnya menghormati, melindungi, dan melaksanakan hak-hak penyandang disabilitas.

**Tabel.2** Daftar Sekolah Luas Biasa (SLB) Swasta di Kota Tangerang Pada Tahun 2023

NO	NAMA SEKOLAH	ALAMAT
1	SEKOLAH KHUSUS SANG TIMUR	Jl. Barata Pahala No. 37
2	SKH MARKUS	Jl. Mh. Thamrin Km. 45 Kebon Nanas Tangerang
3	SEKOLAH KHUSUS YKDW 02 KOTA TANGERANG	Jl. Teuku Umar No. 76 Nusa Jaya
4	SEKOLAH KHUSUS YKDW 01	Jl. Teuku Umar No. 76 Nusa Jaya
5	SEKOLAH KHUSUS ISTIMEWA	Jl. Daan Mogot No. 29 C
6	SEKOLAH KHUSUS PELITA NUSANTARA	Jl. Gg. Jambu RT. 001/04 Gondrong
7	SEKOLAH KHUSUS ASY SYIFA	Jl. HOS Cokroaminoto No. 16 Larangan
8	SEKOLAH KHUSUS YKDW 03	Jl. Teuku Umar No. 76 Nusa Jaya
9	SEKOLAH KHUSUS SALSABILAH	Perumahan The Orchid Park Blok N No. 1 RT. 003/016
10	SKH YENAIZ	Jl. H. Irwan RT. 04/14
11	SKH NURBAYAN 01	Jl. Meteorologi Tangerang
12	SKH NURBAYAN 02	Komplek Cileduk Indah 2 Blok DB16/12 RT. 01/08
13	SKH AL-MUFTI	Jl. Otoh Iskandardinata No. 72 RT 003/003 Karawaci
14	SKH PELANGI ANAKKU	Jl. Villa Mutiara Pluit Blok C6 No. 5 Periuk
15	SKH AN-NUUR	Jl. Sukabakti VII RT 05/15
16	SKH IDAMAN HATI	Jl. Prabu Siliwangi RT. 03/01 Kp. Gembor

Sumber: Peneliti, 2023

Di Kota Tangerang, ada 16 Sekolah Luar Biasa (SLB) yang beroperasi. Dalam konteks ini, Dinas Dukcapil Kota Tangerang memiliki peran penting dalam mencatat data siswa SLB. Informasi ini nantinya akan digunakan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) saat siswa mencapai usia yang ditentukan, dan juga Kartu Identitas Anak (KIA) bagi anak-anak di bawah umur sesuai persyaratan penerimaan. Dinas Dukcapil Kota Tangerang perlu meningkatkan upaya mereka dengan mengatur program khusus atau kegiatan peningkatan kesadaran. Tujuannya adalah memfasilitasi penyandang disabilitas agar dapat mengakses layanan dan fasilitas dengan lebih mudah. Hal ini sangat penting karena kurangnya upaya semacam itu dapat menghambat penyandang disabilitas dalam melaksanakan hak-hak dan tanggung jawab mereka sehari-hari serta mengakses layanan publik lainnya. Salah satu

lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Badan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang masih belum mencapai standar aksesibilitas yang diperlukan bagi penyandang cacat. Penelitian menunjukkan kekurangan fasilitas penting seperti paving block, pegangan tangan, dan sistem penulisan braille untuk orang tunanetra. Selain itu, informasi visual atau teks bergerak yang bisa membantu orang dengan gangguan pendengaran juga sangat kurang. Kekurangan ketersediaan informasi audio yang sesuai bagi orang dengan disabilitas penglihatan juga menjadi masalah. Semua fasilitas ini seharusnya menjadi standar di berbagai daerah, terutama di tempat-tempat pelayanan masyarakat. Selain itu, ruang pelayanan di Kantor Pelayanan dianggap tidak memadai dan seringkali sangat ramai, sehingga sulit bagi penyandang disabilitas untuk bergerak di dalamnya. Selain itu, belum ada upaya yang memadai untuk menyediakan pendamping atau penerjemah bahasa bagi penyandang disabilitas yang datang ke Dinas Pencatatan Sipil dan Jumlah Penduduk Kota Tangerang.

**Tabel.3** Data Jumlah Penyandang Disabilitas di Kota Tangerang Berdasarkan Kecamatan Tahun 2022

No	Kecamatan	Jumlah
1	Cipondoh	141 Jiwa
2	Tangerang	136 Jiwa
3	Cibodas	133 Jiwa
4	Neglasari	287 Jiwa
5	Pinang	288 Jiwa
6	Larangan	140 Jiwa
7	Karawaci	228 Jiwa
8	Batu ceper	151 Jiwa
9	Benda	187 Jiwa
10	Periuk	143 Jiwa
11	Ciledug	201 Jiwa
12	Jatiuwung	73 Jiwa
13	Karang Tengah	106 Jiwa

Sumber: Dinas Sosial Kota Tangerang, 2023

Berdasarkan data tersebut, kategori disabilitas mencakup berbagai jenis, seperti fisik, tuna netra, tuli, mental, jasmani, dan lain-lain. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Tangerang perlu meningkatkan fasilitas di Kantor Dukcapil Kota Tangerang, terutama untuk memenuhi standar aksesibilitas bagi penyandang cacat. Tindakan ini sesuai dengan Peraturan Daerah

Kota Tangerang Nomor 3 tentang Panduan Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, yang menekankan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan kualitas fasilitas yang disediakan bagi penyandang disabilitas di wilayah metropolitan Tangerang.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti dan kemudian bertemu dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, menurut pihak Disdukcapil Kota Tangerang bahwa pada kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang masih belum optimal dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas Kota Tangerang yang membutuhkan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Tangerang. Misalnya belum menyediakan program khusus untuk pelayanan disabilitas dan fasilitas pada kantor pelayanan masih belum lengkap. Peneliti memilih topik penelitian ini karena berdasarkan hasil dari pengamatan di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas masih belum optimal.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Tinjauan tentang Pelayanan Publik dan Aksesibilitas**

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang disebutkan dalam studi Mulyadi pada tahun 2015, pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi warga negara dan penduduk terkait barang. Kegiatan ini melibatkan penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif oleh lembaga pelayanan publik. Pemerintah menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan layanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik melibatkan serangkaian kegiatan yang terjadi dalam proses pelayanan yang berkelanjutan di semua aspek kehidupan masyarakat selama proses tersebut berlangsung.

Menurut Zeithaml yang disebutkan oleh Hardiansyah dalam buku "Public Service Quality" (2018: 55), kualitas layanan dapat diartikan sebagai metode berdasarkan pengalaman praktis yang bisa diterapkan oleh unit pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Melalui layanan yang diberikan kepada masyarakat, orang dapat menilai langsung seberapa efektif pemerintah dalam memberikan bantuan publik. Kualitas layanan publik ini sangat penting bagi masyarakat karena memiliki dampak langsung pada berbagai aspek dalam masyarakat. Tujuan utamanya adalah menciptakan keberhasilan dalam pelayanan yang baik, efisien, efektif, dan akuntabel, yang dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

*New Public Service* (NPS) menggambarkan birokrasi sebagai sarana untuk melayani masyarakat dan menekankan tanggung jawab birokrasi dalam merespons aspirasi masyarakat yang rasional, sah secara normatif, dan sesuai dengan konstitusi. Tujuan dari konsep NPS adalah meningkatkan demokrasi dan pelayanan publik dengan menjunjung prinsip keadilan. Implementasi konsep ini membutuhkan keberanian dan komitmen dari pejabat pemerintah, termasuk kesediaan untuk mengorbankan waktu dan tenaga. Untuk

menilai prestasi pencapaian *New Public Service*, terdapat aspek-aspek yang relevan dalam menerapkan standar dan mutu dalam layanan masyarakat. Perspektif ini mengkaji praktik aktual manajemen sektor publik dengan menggunakan pendekatan yang lebih partisipatif, terbuka, dan akuntabel.

Pengguna layanan publik memiliki kemampuan untuk menilai mutu pelayanan yang mereka terima dengan merujuk pada kerangka konseptual lima dimensi utama menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, sebagaimana dijelaskan dalam buku Pasolong tahun 2017. Dimensi-dimensi ini membahas berbagai aspek penting dari pelayanan publik, termasuk :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Perhatian)

Aksesibilitas merujuk pada sejauh mana sesuatu dapat dijangkau dengan mudah. Konsep ini sejalan dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang bertujuan menciptakan kesempatan yang setara bagi orang dengan disabilitas. Gary L. Albrecht (2006: 8) juga menguraikan bahwa aksesibilitas fisik mencakup kemampuan orang dengan disabilitas untuk mengakses tempat kerja, menggunakan alat bantu, dan faktor-faktor serupa. Gary L. Albrecht (2006:8) menjelaskan bahwa non-aksesibilitas fisik pada dasarnya mengacu pada keramahan karyawan atau pemimpin di tempat kerja, yang bertujuan memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas saat bekerja dan menerima pelayanan. Aksesibilitas, menurut berbagai definisi, merupakan hal yang sangat penting bagi semua individu, termasuk penyandang cacat, sesuai dengan Protokol Opsional Konvensi Hak Penyandang Disabilitas atau CRPD. Aksesibilitas diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai sesuatu dengan mudah, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas bertujuan menciptakan kesetaraan kesempatan bagi mereka.

Aksesibilitas dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu :

1. Aksesibilitas fisik, yaitu bentuk layanan yang berkaitan dengan perencanaan dan tujuan dalam pembangunan perkotaan dan fasilitas publik.
2. Aksesibilitas non fisik, yaitu warga memperoleh kesempatan yang sama dalam mendapatkan pendidikan, pekerjaan, kesehatan, pelayanan publik.

Penelitian ini mencakup tindakan merinci beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki guna meningkatkan aksesibilitas di dalam gedung, seperti memastikan ruang yang memadai, pintu, tangga, lift, toilet, wastafel, dan telepon. Selain itu, fasilitas di dalam dan sekitar

gedung juga harus memperhatikan aspek aksesibilitas, seperti memastikan lantai bebas hambatan, jalur pejalan kaki yang nyaman, rute yang jelas, tempat parkir yang memadai, jalur landai, rambu yang dapat diakses, dan penandaan yang memadai.

### **Tinjauan tentang Disabilitas**

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), disabilitas mengacu pada keterbatasan kemampuan karena cacat fisik. Selain itu, istilah "disabilitas" juga digunakan sebagai alternatif yang lebih sensitif untuk merujuk kepada mereka yang memiliki keterbatasan ini. Istilah ini banyak digunakan oleh kelompok yang peduli terhadap penyandang disabilitas dan saat ini merupakan terminologi yang lebih umum. Penyandang disabilitas dikelompokkan berdasarkan beberapa kategori dengan definisi yang berbeda-beda, agar mempermudah dalam menentukan bantuan yang diberikan kepada mereka sehingga mereka dapat mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang optimal. UU Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 1 mencantumkan empat klasifikasi penyandang disabilitas, yaitu fisik, sensorik, intelektual, dan cacat mental.

Penting bagi pemerintah untuk memberikan prioritas utama kepada penyandang disabilitas dan telah diambil langkah-langkah perlindungan guna melindungi hak serta toilet. kehidupan mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku. Undang-Undang Orang Disabilitas menegaskan bahwa pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus menyediakan fasilitas khusus di bangunan umum untuk memudahkan akses dan pemanfaatan oleh penyandang disabilitas. Fasilitas ini mencakup berbagai jenis infrastruktur seperti toilet, tempat parkir, jalur pemandu (guiding block), pintu, ramp, dan lift. Dalam menyediakan fasilitas dan aksesibilitas, penting untuk menyesuaikannya dengan fungsinya masing-masing, termasuk ukuran, ketinggian, dan kegunaan dalam konteks bangunan gedung.

### **METODE**

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif deskriptif sebagai pendekatan penelitian. Data yang digunakan berasal dari jenis dan sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, termasuk observasi (wawancara), wawancara, dokumentasi, dan studi dokumen. Penelitian ini difokuskan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, khususnya pelayanan yang ditujukan bagi penyandang disabilitas. Sebanyak 12 informan terlibat dalam penelitian ini, termasuk perwakilan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, masyarakat penyandang disabilitas Kota Tangerang, LSM Yayasan Difabel Mandiri Indonesia, dan masyarakat non-disabilitas yang menjadi pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Analisis data atau informasi yang diperoleh peneliti didasarkan pada teori Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (Pasolong 2017), yang mencakup lima indikator pelayanan publik, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian). Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Pelayanan Publik terhadap Penyandang Disabilitas di Kota Tangerang**

Meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan perubahan dan perbaikan agar dapat memuaskan masyarakat penerima layanan. Dalam penelitian ini, dimensi tangible dinilai berdasarkan indikator tertentu, termasuk sarana dan prasarana, kebersihan, kerapian, dan fasilitas yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tangerang kepada penyandang disabilitas. Hasil wawancara dengan narasumber terkait menunjukkan bahwa kantor pelayanan Disdukcapil Kota Tangerang telah menyediakan beberapa fasilitas untuk penyandang disabilitas, seperti toilet khusus, kursi tunggu, kursi roda, jalur kursi roda, parkir khusus, dan loket khusus.

Meskipun demikian, masih ada kekurangan seperti tidak adanya guiding block atau jalur pemandu untuk tuna netra menuju kantor pelayanan. Beberapa fasilitas, seperti kursi antrian khusus atau kursi prioritas, terkadang digunakan oleh non-disabilitas, mengakibatkan ketidaknyamanan bagi penyandang disabilitas yang memerlukan pelayanan khusus. Penelitian juga menemukan bahwa Disdukcapil Kota Tangerang telah menyelenggarakan Pelayanan Keliling dengan menggunakan mobil khusus, tetapi belum ada program khusus untuk pelayanan disabilitas. Hasil wawancara dengan penyandang disabilitas menunjukkan keinginan mereka untuk memiliki program khusus dalam pelayanan, mengingat keterbatasan fisik mereka yang dapat menghambat aktivitas di luar rumah. Saat ini, Disdukcapil Kota Tangerang belum menjalin kerjasama dengan lembaga sosial seperti Yayasan Difabel Mandiri Indonesia (YDMI), yang dapat menjadi perantara antara masyarakat disabilitas dan pemerintah, termasuk memperoleh pelayanan di Disdukcapil. Hal ini ditemukan dalam wawancara dengan pengurus YDMI.

Kedua, Dimensi Reliability (Kehandalan) dimana Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting yang membantu masyarakat mendapatkan layanan secara efisien. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan, pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme yang tinggi. Hal ini bertujuan agar aktivitas kerja petugas menghasilkan pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keluhan berlebihan dari masyarakat. Dalam penelitian ini, dimensi kehandalan diukur melalui indikator-indikator seperti kedisiplinan pegawai, prosedur pelayanan, dan kecermatan dalam memberikan layanan. Hasil wawancara dengan narasumber terkait menunjukkan bahwa implementasi kehandalan masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait dengan prosedur layanan dan kecermatan pegawai. Beberapa masyarakat masih kurang memahami persyaratan yang diperlukan, sehingga mereka harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut. Petugas juga diharapkan menjadi cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan, mengingat beberapa narasumber pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tangerang telah mengalami perbaikan berkali-kali terkait dengan penulisan pada dokumen yang diterbitkan oleh Disdukcapil.

Selanjutnya, Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) dimana Aspek daya tanggap yang diperlukan oleh organisasi birokrasi yang melayani masyarakat mencakup memberikan

respons yang baik, cepat, dan tanggap terhadap setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan maksimal dalam setiap kesempatan. Namun, dalam dimensi ini, masih ditemukan kekurangan daya tanggap petugas terutama dalam melayani penyandang disabilitas. Sebagai contoh, pengunjung penyandang disabilitas mengalami ketidakresponsifan dari petugas keamanan, seperti tidak ditawarkan kursi roda meskipun pengunjung tersebut sudah menggunakan alat bantu sendiri, seperti yang dialami oleh Bapak Ervan Hadianto ketika berkunjung ke Disdukcapil Kota Tangerang.

Peneliti juga menemukan pengunjung lansia yang tidak mendapatkan tanggapan yang memadai di Disdukcapil Kota Tangerang. Dalam beberapa kasus, pengunjung tersebut tidak diberikan kursi roda, dan kursi antrian khusus prioritas pada barisan depan tidak dapat digunakan karena sudah ditempati oleh masyarakat non-disabilitas. Petugas juga kurang tanggap dalam menawarkan bantuan seperti kursi roda kepada pengunjung yang menggunakan alat bantu jalan seperti tongkat. Selain itu, pegawai di loket pelayanan belum mahir berbahasa isyarat, karena pelatihan pelayanan untuk disabilitas yang mereka ikuti diselenggarakan hanya satu kali pertemuan oleh Dinas Sosial. Kemahiran berkomunikasi petugas sangat penting untuk memastikan penyandang disabilitas dapat dengan mudah memperoleh informasi, dan penerjemahan juga menjadi hal yang penting untuk menghindari hambatan dalam memberikan pelayanan publik. Hak pelayanan publik yang setara bagi penyandang disabilitas melibatkan pemberian pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi, termasuk dalam hal penerjemahan agar mereka dapat memahami dan mendapatkan layanan secara maksimal.

Pada Dimensi Assurance (Jaminan), berkaitan dengan Pelayanan publik yang dapat dipercaya oleh masyarakat menjadi kunci utama, terutama dalam konteks petugas yang bertanggung jawab sebagai pembuat identitas pribadi. Kepercayaan ini mencakup pembebasan dari keraguan dan risiko bahaya yang mungkin timbul. Untuk mengukur dimensi jaminan dalam menilai kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, digunakan indikator-indikator seperti petugas memberikan jaminan tepat waktu, menjamin legalitas dalam pelayanan dengan memberikan barcode dan cap, serta memberikan kepastian biaya.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak Disdukcapil dan pengguna layanan, terutama penyandang disabilitas, menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pembuatan produk sesuai dengan yang dijanjikan, legalitas pelayanan dijamin dengan pemberian barcode dan cap, dan juga jaminan biaya yang mencakup ketidakadaan biaya tambahan karena sudah termasuk dalam anggaran negara. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memberikan jaminan yang memadai dalam pelayanan publiknya, khususnya dalam aspek kewajaran waktu, legalitas, dan kepastian biaya.

Terakhir, Dimensi Empathy (Perhatian) dimana kemampuan petugas untuk bersikap ramah dan berkomunikasi dengan baik menjadi elemen penting yang mendukung pengguna untuk memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima. Sebagai penyedia

layanan, petugas harus bersikap ramah tanpa membedakan siapa pun. Meskipun pada umumnya tidak ada tindakan diskriminatif, termasuk dalam penyediaan fasilitas, namun masih terdapat beberapa pegawai di loket Disdukcapil Kota Tangerang yang belum menunjukkan keramahan. Contohnya, beberapa pegawai di loket hanya memberikan jawaban yang singkat tanpa memberikan senyuman. Pengalaman ini diungkapkan oleh pengguna layanan, khususnya penyandang disabilitas, di Disdukcapil.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini telah melakukan observasi dan analisis terhadap temuan lapangan, yang telah diuraikan pada bagian pembahasan di atas. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, terutama bagi masyarakat penyandang disabilitas seperti tuna daksa, tuna netra, dan tuna rungu, belum optimal. Penilaian ini didasarkan pada komponen-komponen dalam teori kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml et al (dalam Pasolong, 2017). Rincian penilaian meliputi: Pertama, Dimensi Tangible dimana terdapat ketidakefektifan karena tidak tersedianya guiding block untuk membantu penyandang tuna netra. Fasilitas seperti kursi antrian khusus dan loket pelayanan disabilitas juga digunakan oleh masyarakat nondisabilitas. Meskipun ada Pelayanan Keliling, program khusus untuk disabilitas belum diterapkan secara terjadwal dan inisiatif. Kedua, Dimensi Reliability dimana terdapat masalah ketidakterediaan prosedur persyaratan untuk dokumen. Beberapa pegawai masih kurang cermat, menyebabkan kesalahan dalam pembuatan dokumen seperti pada kartu identitas masyarakat. Ketiga, Dimensi Responsiveness dimana ketanggapan dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal. Security di Disdukcapil kurang tanggap, terutama terkait fasilitas kursi roda untuk masyarakat dengan alat bantu jalan. Keempat, Dimensi Assurance dimana Jaminan kepastian pelayanan seperti tepat waktu, tidak ada pemungutan biaya tambahan, dan jaminan legalitas pelayanan telah terpenuhi. Terakhir, Dimensi Empathy dimana masih terdapat pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan informasi. Tidak optimalnya penawaran fasilitas seperti kursi roda menunjukkan kurangnya kepekaan terhadap kebutuhan khusus masyarakat disabilitas. Berdasarkan penilaian ini, terdapat sejumlah area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Tangerang.

## REFERENSI

### Buku

- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: RajawaliPers.
- Moleong, Lexy J., (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima, Bahan Diklat Adum*. Jakarta: LAN-RI.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:Alfabeta.