

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION (D-CARDS) KOTA MALANG

Effectiveness of Public Services Through The Implementation of Dispenduk Care of Disabilities And Social Inclusion (D-CARDS) Malang City

Imelda Gala¹
Firman Firdausi¹
Abd. Rohman^{1*}

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang

*corresponding author:
abd.rohman@unitri.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik sebagai salah satu tugas utama pemerintah harus dirasakan semua kalangan tanpa diskriminasi. Namun faktanya masih terdapat kelompok masyarakat, yaitu disabilitas atau kelompok rentan dan lansia yang belum memperoleh dokumen kependudukan dengan pelayanan yang layak. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas penerapan Dispenduk CARE of Disabilities and Social Inclusion (D-CARD) Dispendukcapil untuk memastikan pelayanan yang baik bagi semua. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian Dispendukcapil Kota Malang. Informan penelitian ditentukan dengan *snowball sampling*. Teknik analisis data menggunakan model interaktif, meliputi *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion*. Temuan penelitian adalah efektivitas pelayanan penerapan D-CARDS melalui standarisasi pelayanan publik telah memenuhi standar pelayanan dilihat dari aspek prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana, dan kemampuan pegawai yang sesuai dengan aturan dan standart yang telah ditentukan. Namun dari aspek ketepatan waktu yang perlu dievaluasi karena faktor kondisi fisik penerima layanan (masyarakat disabilitas). Kondisi fisik penerima layanan yang tidak dapat dipaksakan sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan Dispendukcapil kota Malang menjadi kendala utama. Sehingga perlu dilakukan pelayanan jemput bola sesuai dengan jam pelayanan dan waktu penerima layanan.

Kata Kunci:

Pelayanan
Disabilitas
D-CARD
Kota Malang
Dispenduk

Keywords:

Service
Disability
D-CARD
Malang City
Dispenduk

Abstract

Public service as one of the government's main tasks must be enjoyed by all groups without discrimination. However, the fact is that there are still groups of people, namely disabled or vulnerable groups and the elderly who have not received population documents with proper services. The aim of this research was to analyze the effectiveness of the implementation of the Dispendukcapil Dispenduk CARE of Disabilities and Social Inclusion (D-CARD) to ensure good service for all. The research method used qualitative descriptive research with the research location Dispendukcapil Malang City. Research informants were determined using *snowball sampling*. The data analysis technique used an interactive model, including *data collection*, *data condensation*, *data display*, and *conclusion*. The research findings were that the service effectiveness of implementing D-Cards through public service standardization had met service standards seen from the aspects of service procedures, service costs, infrastructure, and employee capabilities in accordance with predetermined rules and standards. However, the aspect of timeliness that needs to be evaluated is due to the physical condition of service recipients (people with disabilities). The physical condition of service recipients who cannot be forced to comply with the service time determined by the Malang City Population and Civil Registration Department is the main obstacle. So it is necessary to carry out football pick-up services according to service hours and the time of the service recipient.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/index>

Submit: 25-11-2024

Accepted: 08-12-2024

Published: 13-12-2024

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dalam hal ini aparatur

Pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan dalam penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberi pelayanan

barang dan jasa. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat Pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan Masyarakat. Pelayanan Publik bukan merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan publik agar tercapai kualitas pelayanan yang baik (Haqie, Nadiah, 2020).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur pemerintah mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan dan menyediakan layanan untuk masyarakat, karena pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Pemerintah terus diminta untuk memenuhi semua kebutuhan akan pelayanan publik masyarakat. Sebab itu, pemerintah Indonesia selalu berupaya memberikan layanan yang mendapatkan pelayanan. Terdapat beberapa kendala atau masalah ketika melayani masyarakat, seperti waktu dalam melayani Masyarakat yang belum efektif dan efisien sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu lama dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang diterima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan suatu instansi Pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan diantaranya terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, hingga surat kematian. Pelayanan publik yang prima tentunya selalu diharapkan oleh Masyarakat, meskipun tuntutan tersebut pada kenyataannya sering tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih cenderung berbelit-belit, mahal serta kurang efektif dan efisien. Kualitas

Pelayanan Publik yang baik dari Aparatur Pemerintah dibuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Namun kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal jika aparaturnya tidak bekerja secara optimal karena permasalahan ini harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh Masyarakat dan yang akan memudahkan Masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari (Haqie, Nadiah, 2020).

Gagasan Denhardt tentang Pelayanan Publik Baru (PBB) menegaskan Bahwa Pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah Perusahaan tetapi melayani Masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Karena bagi paradigma ini; (1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; (2) nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggung jawab (Kurniawan, 2016). Oleh karenanya pegawai pemerintah atau aparat birokrat harus senantiasa melakukan rekonstruksi atau membangun jejaring yang erat dengan Masyarakat atau warganya.

Untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, Pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang Mengefektivaskan Pelayanan Publik yang baru yaitu Pelayanan Publik dengan penerapan *D-CARDS* (*Dispenduk CARE of Disabilities and Social Inclusion*) yang diciptakan untuk melayani Masyarakat yang memiliki keterbatasan aksesibilitas, penyandang disabilitas atau kelompok rentan dan lansia dalam memperoleh dokumen Kependudukan. Penerapan *D-CARDS* memberikan paket pelayanan Adminduk inklusif terpadu (e-KP Braille, e-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran) dan perluasan

akses distribusi layanan melalui pelayanan Mobile. Adanya masalah yaitu, ketidakmampuan atau keterbatasan pelayanan kepada Masyarakat Disabilitas atau kelompok rentan dan lansia dalam memperoleh dokumen kependudukan

(Dispendukcapil.malangkota.go.id, 2022).

Adanya Efektivitas dari Pemerintah ini bertujuan untuk memastikan semua penduduk khususnya penyandang disabilitas atau penduduk yang rentan dan lansia agar mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dan layak seperti penduduk lainnya. Hadirnya penerapan *D-CARDS* menjadi salah satu wujud kontribusi nyata pencapaian SDGS (*Sustainable Development Goals*) dalam layanan Administrasi Kependudukan. Komitmen “*No one left Behind*” tidak ada siapapun yang tertinggal. Serta mengakui setiap individu dengan keberagaman disabilitasnya dilintas sectoral dan pelayanan Administrasi Kependudukan inklusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah (Sugiyono, 2019). Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan fokus penelitian standar pelayanan efektivitas pelayanan melalui penerapan *Dispenduk Care of Disabilities and social Inclusion (D-CARDS)*.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik *snowball sampling* dengan *key informan* Arif selaku Bidang Informasi Pelayanan Publik Masyarakat Disabilitas. Informan selanjutnya adalah Irwan Asmarani dari Bidang Informasi Perekaman E-ktip dan Chery Triwahyudi dari Bidang Informasi Peralatan computer. Informasi penelitian didukung dengan beberapa informan dari masyarakat penyandang disabilitas yang pengguna pelayanan.

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik, yaitu teknik wawancara mendalam terkait fokus dan permasalahan penelitian, melakukan observasi langsung ke lapangan, dan melakukan kajian terhadap dokumen yang berhubungan dengan fokus dan permasalahan penelitian. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif. Model interaktif merupakan rangkaian analisis data dengan alur *data collection, data condensation, data display, dan conclusion: drawing/verifying* (Miles et al., 2014). Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik, dimana data yang diperoleh peneliti dikonfirmasi kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan *Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion (D-CARDS)*

Dalam teori manajemen pendidikan, efektivitas diartikan ukuran keberhasilan mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi dikatakan efektif bila organisasi itu mencapai tujuan dalam organisasi tersebut. Dalam hal ini, efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Organisasi itu efektif bila memenuhi kepuasan pelanggan, mencapai visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi, dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi. Tidak semua pegawai paham agenda optimalisasi. namun setidaknya pegawai sudah memahami tupoksi masing-masing (Erdina & Hariani, 2010). Satu hal yang perlu digarisbawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu atau efektivitas kerja dapat juga diartikan dengan hasil guna penekannya pada

efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan penerapan *D-CARDS*. dari analisis yang dipaparkan dipenyajian data secara menyeluruh. peneliti menggunakan Standarisasi untuk mengukur Efektivitas Pelayanan melalui penerapan *D-CARDS* yang mana diperoleh selama penelitian. peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang, Efektivitas pelayanan publik melalui penerapan *D-CARDS*. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang mengatur tentang standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik diantaranya adalah (Sadhana, 2010):

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang mengatur tentang standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan adalah salah satu dari standar pelayanan publik, prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termaksud pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. maka dari itu prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan, sehingga dalam pelayanan dari pemberi layanan dapat diterima oleh pihak penerima pelayanan untuk dapat memahaminya (Sadhana, 2010).

Prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk Efektivitas melalui penerapan *D-CARDS* sudah diaplikasikan ke Masyarakat penyandang disabilitas. Untuk prosedur pelayanan pertama Masyarakat yang memiliki akses keterbatasan fisik seperti Masyarakat penyandang disabilitas mendaftarkan diri atau mendaftarkan ke kelurahan masing-masing yang nanti dimana petugas atau pemberi

layanan siap aktif turun ke masing-masing Masyarakat penyandang disabilitas untuk melakukan perekaman data kependudukan, dengan sistem “Jemput Bola” yaitu petugas atau pemberi layanan siap melayani dan penerima layanan senang mendapat pelayanan.

Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk waktu penyelesaian pelayanan dalam Sadhana, (2010), dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang mengatur tentang standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan adalah salah satu dari standar pelayanan publik, Waktu Penyelesaian Pelayanan dalam hal ini terkait dengan waktu pelayanan telah di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termaksud pengaduan. Standar waktu penyelesaian tentunya sudah di tetapkan sebelumnya sehingga ada kepastian waktu bagi penerima pelayanan, dan apabila waktu tersebut telah ditetapkan, merupakan sebuah kewajiban bagi instansi atau penyelenggara pelayanan untuk dapat memenuhi ketepatan waktu.

Waktu penyelesaian pelayanan pada Efektivitas Pelayanan Publik melalui penerapan *D-CARDS* yang di laksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada Masyarakat penyandang Disabilitas untuk waktu pelayanan sudah ditetapkan sejak saat pengajuan dan penyelesaian layanan. dalam hal ini Dispendukcapil kota Malang memiliki Jam Pelayanan Admindak di Kelurahan seperti: tanggal, hari, waktu dan bentuk kegiatan pelayanan bagi petugas pemberi layanan dan pemohon untuk melakukan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. untuk waktu penyelesaian pelayanan pada Dispendukcapil Kota Malang pada Efektivitas Pelayanan Publik melalui penerapan *D-CARDS* yang di laksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada Masyarakat penyandang Disabilitas sudah maksimal dan tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan ini.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan dalam Sadhana, (2010), dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang mengatur tentang standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan adalah salah satu dari standar pelayanan publik, biaya pelayanan biasanya terdapat rincian yang harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi dan pemungutan lainnya, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi layanan. Biaya ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan di berikan kepa masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Pelayanan disana sudah mematuhi peraturan dikarenakan tidak ada biaya sepeserpun yang di kenakan kepada Masyarakat penyandang disabilitas maupun Masyarakat regular lainnya dalam mengurus keperluannya. Kebijakan anti penyuapan yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil Kota Malang dengan maksud bahwa untuk melarang dan menindak tegas segala bentuk dan upaya penyuapan dalam memberikan layanan yang bersih, transparan, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Maka dari itu untuk semua jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang semua sudah di gratiskan.

Produk Pelayanan

Untuk produk pelayanan dalam Sadhana (2010) yang dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang mengatur tentang standar pelayanan, yaitu produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan komitmen ketentuan yang telah di tetapkan.

Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan atau produk administrasi yang di berikan dan diterima penggunaannya. produk layanan yang ada di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada penyandang disabilitas dengan penerapan *D-CARDS*. diantaranya memberikan paket pelayanan adminduk inklusif terpadu (e-KP Braille, E-ktp, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran) dan perluasan akses distribusi melalui pelayanan Mobile. yang mana nanti akan tersalurkan bagi penerima layanan.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam Sadhana (2010) yang dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang mengatur tentang standar pelayanan, yaitu Sarana dan prasarana merupakan fasilitas penunjang dalam pelayanan yang antara lain meliputi kemampuan fisik dan peralatan personil dan komunikasi material yang ada.

Di Dispendukcapil kota Malang dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas salah satu aspek yang harus di perhatikan yaitu masalah fasilitas layanan peran sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu proses pelayanan menjadi efektif dan efisien. sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan pada Masyarakat penyandang disabilitas. Pelayanan yang dilakukan berupa segi fisik yaitu alat perekaman operasional data penduduk disabilitas.

Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai dalam Sadhana (2010) yang dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 yang mengatur tentang standar pelayanan, yaitu juga disebut dengan Kopetensi petugas dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan agar pelayanan yang di berikan bermutu bagi masyarakat. kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat penyandang disabilitas sudah dapat diterima dikalangan Masyarakat

penyandang disabilitas karena sesuai dengan bidang serta keahliannya masing-masing.

KESIMPULAN

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang melalui penerapan *D-CARDS* dapat dikatakan efektif dilihat dari aspek prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana, dan kemampuan pegawai yang sudah terealisasi dan komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat penyandang Disabilitas dalam memperoleh dokumen kependudukan. Sementara dari aspek waktu penyelesaian layanan masih terkendala karena harus menyesuaikan waktu layanan dari pemberi layanan kepada penerima layanan yang disebabkan faktor kondisi fisik yang terjadi pada penerima layanan. Faktor pendukung diantaranya adalah sarana prasarana yang memadai berupa perlengkapan alat perekaman operasional dan kemampuan petugas yang berkompoten dalam bidangnya masing-masing. Serta sangat berperan penting membantu dan berguna untuk masyarakat penyandang disabilitas untuk keperluan mendapatkan dokumen kependudukan. Faktor penghambatnya adalah penerima layanan (penyandang disabilitas) karena harus menyesuaikan keadaan dan kondisi penerima layanan.

REFERENSI

Dispendukcapil.malangkota.go.id. (2022). *Inovasi D-CARDS meraih penghargaan dalam Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Kota Malang 2022*.
<https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2022/12/27/inovasi-d-cards-meraih-penghargaan-dalam-kompetensi-inovasi-pelayanan-publik-kipp-kota-malang-2022/>
 Erdina, T. V., & Hariani, D. (2010). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang Oleh: Tias Vela Erdina, Dyah Hariani. *Universitas Diponegoro*.

Haqie, Nadiah, A. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Zulfa Auliana Haqie. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.

Kurniawan, R. C. (2016). TANTANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.

<https://jurnaladministratio.fisip.unila.ac.id/index.php/administratio/article/view/35>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Fourth Edition. In *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*.

Sadhana, K. (2010). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Penerbit Citra Malang.
[https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/309/1/Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.pdf](https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/309/1/Etika_Birokrasi_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf)

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.