

Evaluasi Pelayanan Penyandang Disabilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

Evaluation of Services For Persons With Disabilities at The Office of Population and Civil Registry Services, Enrekang District

Hairia¹, Herlina Sakawati^{2*}, Muh.Nur Yamin³

[*herlina.sukawati@unm.ac.id](mailto:herlina.sukawati@unm.ac.id)

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar, Jl.AP.Pettarani, Makassar – Indonesia

Abstrak

Setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan memberikan pelayanan yang adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali bagi penyandang disabilitas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang Sulawesi Selatan telah melakukan strategi untuk meningkatkan pelayanan bagi penyandang disabilitas dengan mengacu pada peraturan daerah tentang pemberian pelayanan bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi upaya tersebut masih belum memberikan pelayanan prima sesuai yang diharapkan. Melalui penelitian ini dilakukan analisis evaluasi pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Enrekang Sulawesi Selatan untuk mengetahui penyebab kurang berkualitasnya pelayanan bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara serta observasi langsung terhadap fasilitas dan layanan yang tersedia di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik yang diperkenalkan oleh (Miles et al., 2018), yaitu *Interactive Model Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bagi Penyandang Disabilitas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan perlu untuk meningkatkan indikator Efektivitas dan Kecukupan. Kurangnya fasilitas seperti toilet khusus bagi penyandang disabilitas, dapat menghambat proses pelayanan. Selain itu tidak terdapatnya tenaga penerjemah bagi penyandang tuna wicara menyusahakan pegawai dalam berkomunikasi yang dapat menghambat proses pelayanan. Walaupun terdapat kekurangan, secara umum telah terdapat upaya-upaya untuk meningkatkan aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas. Pelayanan kepada

penyandang disabilitas dilaksanakan dengan prosedur yang cepat dan tepat, serta pegawai responsif dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan penyandang disabilitas.

Kata kunci: Pelayanan, Penyandang Disabilitas, Kualitas

Abstract

Every public service provider is obliged to provide fair and equitable services to all levels of society without exception to people with disabilities. The Enrekang District Population and Civil Registry Service, South Sulawesi has implemented a strategy to improve services for people with disabilities by referring to regional regulations regarding the provision of services for people with disabilities. However, these efforts still do not provide excellent service as expected. Through this research, an evaluation analysis of the implementation of services for people with disabilities in Enrekang Regency, South Sulawesi was carried out to determine the causes of poor quality services for people with disabilities. This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection was carried out by interviews and direct observation of the facilities and services available at the Enrekang Regency Population and Civil Registry Office, which were then analyzed using the technique introduced by (Miles et al., 2018), namely Interactive Model Analysis. The research results show that services for Persons with Disabilities at the Enrekang Regency Population and Civil Registry Office, South Sulawesi need to improve Effectiveness and Adequacy indicators. Lack of facilities, such as special toilets for people with disabilities, can hamper the service process. Apart from that, the absence of translators for the deaf makes it difficult for employees to communicate which can hamper the service process. Despite these shortcomings, in general, there have been efforts to improve accessibility for people with disabilities. Services to people with disabilities are carried out quickly and precisely, and employees are responsive in responding to the needs and complaints of people with disabilities.

Keywords: Service, Persons with Disabilities, Quality

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Erlianti, 2019; Widyawati et al., 2021). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan, dalam hal ini pemerintah, namun dalam proses penyelenggaraannya, pelayanan publik juga dapat diselenggarakan oleh sektor swasta. Selama ini pelayanan publik telah menimbulkan dampak yang luas bagi perubahan segala aspek kehidupan masyarakat, sehingga hal ini menjadikan pelayanan publik menjadi bagian dari isu kebijakan strategis, yang pada akhirnya pemerintah dituntut untuk mampu melaksanakan pelayanan publik yang dikehendaki oleh masyarakat. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik sebagai pihak yang

bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, belum mampu menunjukkan kinerja yang baik dalam menciptakan pelayanan prima (Rahmatuloh et al., 2023; Sakawati et al., 2017). Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat yang masuk pada Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga yang bergerak dalam pengawasan pelayanan publik (Afrisal & Sahabuddin, 2022). Berdasarkan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2021 terdapat 7.186 laporan masyarakat dan terdapat 206 laporan masyarakat pada substansi Administrasi Kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan bagian terpenting bagi sistem administrasi di Indonesia, karena hal tersebut terkait dengan serangkaian kegiatan penerbitan dan penataan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, mengelola informasi penduduk, serta mendayagunakan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Yayat, 2017). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan pada tujuan dan tanggung jawabnya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam menyelenggarakan pelayanan, harus dapat dinikmati oleh semua komponen bangsa, termasuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas.

Dari berbagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik saat ini, masih banyak ditemukan instansi pemerintah yang kurang memusatkan perhatiannya pada peningkatan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Di Sulawesi Selatan, yaitu Kabupaten Enrekang, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah meningkatkan strategi pelayanan publik terkhusus bagi penyandang disabilitas. Langkah yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan Peraturan Daerah No.10 tahun 2011 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

Walaupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah mengimplemetasikan Perda dalam pemberian pelayanan bagi penyandang disabilitas, masih ditemukan beberapa permasalahan, sehingga pelayanan disabilitas belum dapat berjalan optimal. Berdasarkan dari observasi, ditemukan beberapa masalah dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, yaitu kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya pemahaman tentang kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Bagi sebahagian orang penyandang disabilitas hanya dilihat sebagai pemberian jaminan belaka dan berupa proyek bantuan, bukan berupa pemberdayaan potensi yang tentunya menimbulkan potensi mentalitas penyandang disabilitas menggantungkan kebutuhannya pada orang lain. Selaian, kurangnya sosialisasi tentang pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat difabel mengakibatkan pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan sangat kurang terutama masyarakat yang ada di pelosok desa.

Berdasarkan pada permasalahan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam pemenuhan pelayanan bagi penyandang disabilitas, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk melakukan analisis evaluasi pelayanan disabilitas untuk mengetahui penyebab pelayanan bagi penyandang disabilitas yang tidak optimal di Kabupaten Enrekang.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dimana pada prinsipnya memiliki tujuan memberikan gambaran hasil penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, juga memvalidasi tentang fenomena yang tengah diteliti (Creswell, 2019). Sesuai dengan penjelasan tersebut, peneliti akan memberikan gambaran dan mendeskripsikan tentang Pelayanan Penyandang Disabilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Lokasi penelitian dilakukan di salah satu organisasi perangkat daerah Kabupaten Enrekang, tepatnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan. Penelitian ini berfokus mengenai tentang bagaimana pelayanan penyandang disabilitas di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sesuai dengan teori (Dunn, 2003) dengan 6 indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, responsivitas, pemerataan/kesamaan, dan ketepatan. Tahapan dalam penelitian ini yaitu: tahap pra lapangan, tahap kerja lapangan, dan tahap analisis data. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan berdasarkan hasil wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan. Adapun data sekunder, diperoleh dari literatur, artikel dan lain-lain.

Informan pada penelitian ini terdiri dari 5 orang, 3 orang merupakan penyandang disabilitas, dengan inisial LP (Ketua Ikatan Difabel Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan), AS dan AM. Serta 2 orang merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan, dengan inisial HH (Sekretaris Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan) dan SA (Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan). Analisis data penelitian dilakukan dengan mengadopsi teknis analisis yang diperkenalkan oleh (Miles et al., 2018) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data penelitian ini dilakukan untuk mengelompokkan data sesuai dengan dimensi penelitian. Data yang dianggap relevan dengan dimensi penelitian akan disimpan, sedangkan data tidak relevan akan dibuang. Setelah melakukan reduksi, peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk naratif. Dalam melakukan penarikan, peneliti tidak meringkas keseluruhan hasil penelitian, tetapi peneliti memaknai permasalahan mengenai pelayanan disabilitas di Kabupaten Enrekang.

Hasil Penelitian

Penyandang disabilitas merupakan orang yang memiliki keterbatasan pada fisik, intelektual, mental dan atau sensu oriknya dalam jangka waktu lama, dan untuk melakukan interaksi dengan lingkungan mereka mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas). Dalam hal ini penyandang disabilitas membutuhkan akses pelayanan dan kebutuhan khusus yang tentunya berbeda dari orang lain. Maka dari itu perlunya evaluasi dilakukan untuk memastikan ketersediaan dan aksesibilitas layanan bagi para penyandang disabilitas, sehingga

mereka bisa mendapatkan hak-hak yang sama seperti masyarakat lainnya Adapun hasil penelitian yang ditemukan berdasarkan fokus penelitian yang menggunakan teori (Dunn, 2003), akan dijelaskan berikut:

1. Efektivitas (*effectiveness*)

Efektifitas (*effectiveness*) layanan penyandang disabilitas diketahui dari ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas yang diperlukan oleh penyandang disabilitas seperti kursi roda, loket khusus, toilet khusus, penerjemah bahasa isyarat dan ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai hak-hak serta pelayanan bagi penyandang disabilitas juga perlu untuk memudahkan mereka dalam menerima layanan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah mempersiapkan segala prasarana dan fasilitas sarana yang menjadi penunjang bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan publik sebagai bentuk perhatian pemerintah untuk mempermudah penyandang disabilitas mengakses pelayanan. Berdasarkan informasi dari informan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang memiliki jalur khusus dan loket sendiri bagi penyandang disabilitas.

Selain itu, dari informasi yang diperoleh, bagi penyandang disabilitas yang tidak memiliki kesempatan untuk melakukan proses pelayanan di kantor, akan mendapatkan pelayanan di rumah mereka sendiri-sendiri. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang melakukan pelayanan *door to door*. Lebih lanjut diketahui dari hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah menyediakan fasilitas kursi roda, namun belum memiliki tenaga penerjemah bagi penyandang disabilitas tuna wicara. toilet khusus penyandang disabilitas, dan informasi alur pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan keterangan informan, pegawai mengalami kesulitan ketika menghadapi tuna wicara karena pegawai tidak memiliki kemampuan berbahasa isyarat. Sampai saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Enrekang tidak memiliki penerjemah karena sulitnya menemukan orang yang mengerti bahasa isyarat. Informasi alur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Enrekang berlaku umum untuk semua masyarakat, namun ketika terdapat masyarakat disabilitas, pegawai memberikan arahan ke loket khusus sehingga hal ini dapat membantu. Namun hal ini bisa menimbulkan pelayanan yang kurang efektif apabila pegawai kurang memperhatikan penyandang disabilitas tersebut, karena bisa saja mereka antri seperti masyarakat umum.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Pada dimensi ini, efisiensi bagi penyandang disabilitas dapat diketahui dari proses pelayanan cepat, tepat, dan mempunyai sumber daya yang optimal. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan untuk penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mendapatkan pelayanan yang mudah, pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, jika penyandang disabilitas tersebut memiliki atau membawa persyaratan yang lengkap. Dari segi sumber daya manusia, sesuai dengan data penelitian pegawai di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang memiliki jumlah pegawai yang memadai, terdiri dari 21 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan 35 orang tenaga honorer (termasuk operator pada 5 kecamatan), sehingga hal ini juga mendukung terlaksananya pelayanan yang cepat dan tepat bagi disabilitas di Enrekang.

Selain itu, dari hasil penelitian berdasarkan informasi informan dan observasi yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa dalam memperlakukan dan memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas dilakukan seperti pada umumnya, tanpa ada unsur membeda-bedakan dengan masyarakat nondisabilitas, bahkan pegawai telah memberikan pelayanan khusus sesuai yang kebutuhan penyandang disabilitas dalam mempermudah mengakses pelayanan publik tanpa biaya pelayanan, dan khusus difabel tuna wicara pelayanannya langsung didampingi oleh keluarga.

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Indikator kecukupan (*Adequacy*) dalam pelayanan digunakan untuk mengetahui standar pelayanan yang digunakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang terkait prosedur administratif agar tidak merepotkan pengguna jasa termasuk penyandang disabilitas. Dengan indikator kecukupan, diharapkan bahwa instansi publik dapat memastikan bahwa sumber daya yang mereka miliki cukup untuk memberikan layanan terbaik kepada para penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas telah menunjukkan hasil yang baik. Sesuai pernyataan informan hal tersebut dikarenakan pegawai dalam memberikan pelayanan telah mengikuti aturan yang telah ditetapkan, sehingga hal ini telah meminimalisir keluhan masyarakat dan meningkatkan kedisiplinan pegawai.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang memiliki aturan jam kerja yang telah diketahui oleh seluruh masyarakat. Dimana jam kantor dimulai pukul 07.30 , dan proses pelayanan dimulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 Wita. Menurut penjelasan dari informan, walaupun dalam beberapa hal, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah berjalan dengan baik, namun karena kurangnya fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, menyebabkan beberapakali pelayanan tidak berjalan secara maksimal, seperti ketika penyandang disabilitas akan ke toilet, karena tidak memiliki toilet khusus seperti yang dijelaskan sebelumnya, maka menyebabkan penyandang disabilitas harus menunggu beberapa saat sampai toilet telah dikondisikan dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas.

4. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)

Untuk menjelaskan indikator pemerataan/kesamaan, peneliti memperhatikan kemampuan instansi publik untuk memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas dalam proses pengambilan keputusan. Melibatkan para disabilitas dalam proses pengambilan keputusan diharapkan dapat meningkatkan partisipasi mereka dalam pembuatan

kebijakan dan program-program pemerintah, tidak terkecuali di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil penelitian, yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, diketahui bahwa dalam proses pengambilan keputusan di instansi pemerintahan termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang melibatkan para penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas yang diwakili oleh Ikatan Difabel Kabupaten Enrekang akan menyampaikan keluhan dan kebutuhan mereka ke pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang pada saat mereka melakukan dialog, baik secara resmi maupun pertemuan biasa. Keterlibatan penyandang disabilitas dalam pengambilan keputusan dilakukan guna memastikan bahwa segala aspek yang dibutuhkan dalam pelayanan telah dipertimbangkan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan mereka.

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Indikator responsivitas (*Responsiveness*) pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui respons Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang terhadap kebutuhan dan keluhan para penyandang disabilitas secara cepat, tepat, dan profesional, sehingga mereka dapat merasa lebih nyaman dan terakomodir dengan baik. Dari hasil observasi dan wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, diketahui bahwa selama ini pegawai selalu memberikan respons yang baik kepada penyandang disabilitas dalam proses pelayanan publik. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ketika melihat ada penyandang disabilitas yang ingin mendapatkan pelayanan, mereka dengan sigap akan mendatangi penyandang disabilitas tersebut dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu, pegawai juga lebih sabar dan responsif mendengarkan keluhan penyandang disabilitas, ketika mereka merasa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai yang diharapkan.

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Indikator ketepatan (*Appropriateness*) dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati layanan publik yang diberikan oleh instansi sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat terutama dalam hal ketepatan sasaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam proses pemberian layanan kepada para penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan kebutuhan seperti menyediakan kursi roda bagi yang memiliki cacat fisik dan juga loket khusus. Proses pelayanan bagi penyandang disabilitas tidak disatukan dengan masyarakat umum lainnya, sehingga memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Pembahasan

Evaluasi layanan merupakan proses pengukuran dan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi kepada masyarakat. Evaluasi dilakukan dengan tujuan

untuk memperbaiki kinerja serta meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat dalam hal ini termasuk penyandang disabilitas. Dinas kependudukan dan catatan sipil sebagai pelaksana pelayanan masyarakat diwajibkan untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya pada hasil penelitian, pelayanan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan. Dari 6 indikator untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan bagi disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Enrekang, terdapat 2 indikator yang dianggap masih perlu untuk ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan prima bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, secara khusus dan di Kabupaten Enrekang pada umumnya.

Kedua indikator yang masih perlu untuk mendapatkan perhatian yaitu indikator efektivitas, dan kecukupan. Efektivitas pelayanan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, seperti yang dipaparkan sebelumnya yaitu terkait dengan ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas. Dari fasilitas diketahui dari hasil penelitian masih belum terdapat toilet khusus, dan dari segi aksesibilitas belum adanya akses informasi pelayanan yang jelas bagi penyandang disabilitas. Kedua hal tersebut merupakan dimensi yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, khususnya bagi penyandang disabilitas.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Fakih & Lawati, 2019) menjelaskan bahwa aksesibilitas informasi pelayanan merupakan dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sebab hal ini merupakan hak dasar yang mesti dipenuhi oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, sehingga ketika hal ini tidak dimiliki dengan baik oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, maka tentu pada instansi tersebut memiliki kualitas pelayanan publik yang rendah. Hal ini seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, walaupun beberapa fasilitas telah disediakan dengan baik, namun akses informasi pelayanan bagi disabilitas terbatas, membuat penyandang disabilitas kesulitan menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Enrekang.

Dari beberapa fasilitas yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, terdapat satu fasilitas yang tidak memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas, yaitu toilet khusus. Menurut (Arianto, 2008) fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu. Fasilitas dalam pelayanan di Capil (Catatan Sipil) bagi difabel penting untuk memastikan aksesibilitas dan kesetaraan bagi semua individu dalam mendapatkan layanan administratif yang mereka perlukan. Ini membantu memastikan bahwa difabel dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan tanpa hambatan. Fasilitas seperti aksesibilitas fisik, informasi dalam format yang mudah dibaca berperan dalam memastikan inklusi dan penghormatan hak asasi manusia. Oleh karena itu agar pelayanan bagi disabilitas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat berjalan dengan optimal atau berkualitas, pemerintah perlu meningkatkan akses informasi pelayanan penyandang disabilitas dan membangun toilet khusus penyandang disabilitas.

Terkait dengan indikator kecukupan yang juga harus diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, pemerintah perlu memperhatikan standar pelayanan yang diberikan. Menyiapkan fasilitas pelayanan dan memiliki sumber daya yang memadai dalam memberikan pelayanan publik tidaklah cukup untuk membuat pelayanan itu berkualitas, Pelayanan yang diberikan harus pula dapat terjangkau, terukur dan memberikan keamanan dan kenyamanan. Tidak terdapatnya fasilitas toilet khusus bagi penyandang disabilitas bukan merupakan hal yang sepele, ketika penyandang disabilitas menggunakan toilet umum, hal tersebut tidak dapat menjamin keamanan dan keselamatan mereka, dan hal ini tentunya memerlukan pengawasan dan perbaikan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho & Halik, 2016) menunjukkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik perlu untuk melakukan pengawasan baik internal maupun eksternal agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan pedoman yang disepakati.

Meskipun masih terdapat kekurangan dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Enrekang, namun umumnya pelayanan bagi penyandang disabilitas sudah lebih baik. Pelayanan bagi penyandang disabilitas telah dilaksanakan dengan cepat dan tepat, mengikuti standar pelayanan, tanpa membedakan dengan masyarakat umum. Tidak terjadi diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Kecukupan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, telah menjadi kekuatan dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan perhatian dan perlakuan khusus.

Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada penyandang disabilitas. Sesuai hasil analisis pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang mengacu pada teori William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan/kesamaan, responsivitas, ketepatan, pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang masih perlu melakukan peningkatan pada aspek efektivitas dan kecukupan. Walaupun masih memiliki kekurangan, namun secara umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Pelayanan disabilitas berlangsung cepat dan tepat sesuai standar pelayanan. Pegawai dinas responsif menerima keluhan penyandang disabilitas, dan melakukan pelayanan *door to door* ke rumah masyarakat penyandang disabilitas ketika mereka tidak dapat berkunjung langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

Referensi

- Afrisal, M., & Sahabuddin, R. (2022). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 172–190.
- Arianto, D. N. (2008). Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan PT Nyonya Meneer Semarang. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2).
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Gadjah Mada.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi ...*, 2(September), 1–7. <https://www.ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/14%0Ahttps://www.ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/download/14/14>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage publications.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan di wilayah Kota Kediri. *JHP 17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, 01(02), 251–266.
- Rahmatuloh, R., Rahmadik, D., & Novaria, R. (2023). Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Perhubungan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(06), 162–171. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Sakawati, H., Widyawati, W., & Ahmad, S. (2017). Pelayanan Penerbitan Stnk Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(2), 237–251. <https://doi.org/10.31113/jia.v14i2.116>
- Widyawati, W., Sulmiah, S., & Nurlaela, N. (2021). Organizational Culture and Employee Performance: Assessing the Influence on the Implementation of Public Services During The Covid 19 Pandemic. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 176–187. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.754>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>