PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Savitri Nuranisa
NPP. 33.0761
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: savitrinuranisa@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes., MA.
Email: imelda.hutasoit@ipdn.ac.id

Abstract

ABSTRACT

Problem Statement/Background (Gap): *There remains a significant gap in the implementation of population administration services for persons with disabilities in Palangka Raya City. These gaps are reflected in inadequate physical accessibility, limited staff competencies, ineffective communication methods, and the absence of a structured inclusive service mechanism, resulting in disparities in service delivery for persons with disabilities.* ***Purpose****: This study aims to analyze the implementation of population administration services for persons with disabilities at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Palangka Raya City.* ***Methods****: A descriptive qualitative method with an inductive approach was employed. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation. Informants included structural officials, service staff, mobile service officers, representatives of disability support organizations, and persons with disabilities. Data were analyzed using NVivo software and the Miles and Huberman interactive analysis model.* ***Results/Finding****: The findings indicate that population administration services for persons with disabilities have been implemented but are not yet fully optimal. Several obstacles were identified, including communication barriers, the absence of personnel proficient in sign language, and the irregular implementation of mobile outreach services. Existing efforts remain limited and have not been sufficient to significantly improve service accessibility and quality for persons with disabilities in Palangka Raya City.* ***Conclusion****: Population administration services for persons with disabilities in Palangka Raya City have not yet fully realized the principles of inclusive public service. Current initiatives are still limited to the provision of basic accessibility facilities, such as wheelchairs, ramps, alternative communication media, and priority service counters. More comprehensive and sustainable measures are needed to ensure equal access and service quality for persons with disabilities.*

Keywords: *Disability; Palangka Raya City; Population Administration; Public Service.*

Abstrak

Permasalahan/ latar belakang (GAP): Masih terdapat kesenjangan pelayanan pada aksesibilitas fisik, kompetensi petugas, metode komunikasi, dan absennya mekanisme pelayanan inklusif yang terstruktur, sehingga menciptakan disparitas layanan yang nyata bagi penyandang disabilitas di Kota Palangkaraya. **Tujuan:** Bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Palangka Raya. **Metode:** Metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pejabat struktural, staf pelayanan, petugas jemput bola, perwakilan lembaga pendamping disabilitas, dan masyarakat penyandang disabilitas. Analisis data menggunakan aplikasi NVivo dengan model Miles dan Huberman. **Hasil Temuan:** Temuan menunjukkan bahwa pelayanan telah terlaksana namun belum sepenuhnya optimal. Ditemukannya berbagai hambatan seperti komunikasi, ketiadaan petugas berkemampuan bahasa isyarat, dan pelaksanaan jemput bola yang belum rutin menjadi kendala utama. Upaya yang dilakukan masih terbatas dan belum mampu meningkatkan pelayanan bagi penyandang disabilitas di Kota Palangkaraya. **Kesimpulan:** Pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Palangka Raya belum sepenuhnya mewujudkan prinsip pelayanan publik inklusif. Upaya yang dilakukan masih terbatas, yaitu dengan menyediakan fasilitas dasar bagi penyandang disabilitas seperti kursi roda, jalur landai, media komikasi alternatif serta loket prioritas.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Disabilitas; Kota Palangka Raya; Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi dasar pengakuan identitas hukum warga negara dan akses terhadap berbagai layanan publik. Mills et al. (2019) menjelaskan bahwa sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi mampu mendukung penyediaan layanan publik yang lebih efektif, tepat sasaran, dan berkelanjutan. Selain itu, identitas kependudukan merupakan instrumen penting yang memungkinkan masyarakat memperoleh hak-haknya sebagai warga negara sehingga akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan harus dijamin secara setara bagi seluruh lapisan masyarakat (Mir et al., 2020). Dalam perspektif tata kelola pemerintahan modern, pemerintah dituntut untuk menyediakan pelayanan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Glybovets & Alhawawsha, 2017). Kualitas pelayanan yang diberikan juga harus mampu memenuhi harapan masyarakat melalui kemudahan akses, keandalan pelayanan, dan kemampuan penyelenggara layanan dalam memahami kebutuhan pengguna layanan (Mensah et al., 2020). Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas perlu menjadi perhatian khusus agar prinsip kesetaraan dan inklusivitas dalam pelayanan publik dapat terwujud secara optimal.

.Administrasi kependudukan memiliki peran strategis karena berkaitan dengan penataan dan penerbitan dokumen kependudukan yang menjadi dasar pengakuan

identitas hukum setiap warga negara (Hutasoit, 2017). Pelayanan administrasi kependudukan pada hakikatnya merupakan bentuk pelayanan dasar yang wajib diberikan pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan melalui penyediaan sarana prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, serta inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Saputra & Risnawati, 2024)

Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan kemudahan akses, kepastian pelayanan, serta perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna layanan tanpa diskriminasi (Nurdin, 2019).Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang harus dilaksanakan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada era digital, inovasi pelayanan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan (Daraba et al., 2023). Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah terus mengembangkan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kemudahan akses, kecepatan, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Gatiningsih & Maulidha, 2025). Namun demikian, implementasi pelayanan tersebut belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara setara, khususnya penyandang disabilitas. Keterbatasan aksesibilitas fisik, hambatan komunikasi, serta belum optimalnya kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas masih menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang mampu menjamin akses dan kesetaraan pelayanan bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi (Gatiningsih, Djohan, & Syaputra, 2022). Menurut Bhuiyan (2011), peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan reformasi administrasi karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi penyelenggaraan pemerintahan.

Kota Palangka Raya sebagai kota terluas di Indonesia dengan luas 2.853,52 km² menyimpan kompleksitas tersendiri. Data menunjukkan bahwa terdapat 653 jiwa penyandang disabilitas dengan berbagai jenis keterbatasan yang tersebar di 5 kecamatan dan 30 kelurahan. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Disdukcapil Kota Palangka Raya Tahun 2022, dinyatakan bahwa perangkat teknologi informasi dan sarana prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan belum memadai. Kondisi ini berdampak langsung pada aksesibilitas kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Disabilitas Kota Palangka Raya Tahun 2023–2024

Jenis Disabilitas	2023 (jiwa)	2024 (jiwa)
Disabilitas Netra / Buta	23	22
Disabilitas Fisik dan Mental	23	23
Disabilitas Lainnya	71	76

Jenis Disabilitas	2023 (jiwa)	2024 (jiwa)
Disabilitas Fisik	97	94
Disabilitas Rungu / Wicara	105	102
Disabilitas Mental / Jiwa	360	344

Sumber : Disdukcapil Kota Palangka Raya, 2025

Tabel 1. Menjelaskan mengenai Jumlah Penduduk Disabilitas Kota Palangka Raya Tahun 2023–2024. Selain keterbatasan fasilitas fisik, Disdukcapil Kota Palangka Raya juga menghadapi persoalan kekosongan tenaga operator dan administrasi yang berdampak pada efektivitas pelayanan kelompok rentan. Pelaksanaan jemput bola salah satu inovasi pelayanan yang sangat relevan bagi penyandang disabilitas belum berjalan secara rutin dan terjadwal. Kondisi ini mendorong urgensi penelitian yang mengkaji secara mendalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Palangka Raya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat kesenjangan antara pelayanan administrasi kependudukan yang ideal sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan dengan kondisi pelayanan yang diterima oleh penyandang disabilitas di lapangan. Selain itu, penelitian terdahulu sebagian besar hanya berfokus pada efektivitas program, implementasi kebijakan, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan penelitian yang menganalisis pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas berdasarkan perspektif Good Governance masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Palangka Raya berdasarkan prinsip-prinsip Good Governance guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas tata kelola pelayanan yang diberikan kepada kelompok rentan.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan mengingat pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak dasar setiap warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Pemenuhan hak tersebut menjadi penting karena dokumen kependudukan merupakan syarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan layanan pemerintahan lainnya. Namun, dalam praktiknya penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai kendala dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan, seperti keterbatasan aksesibilitas, kurangnya sarana pendukung, keterbatasan sumber daya manusia yang memahami kebutuhan penyandang disabilitas, serta belum optimalnya implementasi pelayanan yang inklusif. Temuan penelitian di Kabupaten Kebumen menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia kebijakan dan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, masih terdapat hambatan pada

aspek sosialisasi dan koordinasi sehingga pelayanan belum berjalan maksimal. Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Palangka Raya menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip Good Governance telah diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berkeadilan, mudah diakses, dan nondiskriminatif bagi penyandang disabilitas

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas telah banyak dilakukan dengan fokus yang beragam. Penelian ini mengacu pada 5 penelitian sebelumnya yang dijadikan pedoman dan inspirasi oleh peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh Choerunnisa dan Rosinta (2023) berjudul Untuk Analisis Kualitas Pelayanan Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi .Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola telah membantu pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, namun masih ditemukan beberapa kendala seperti belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), kualitas jaringan internet yang kurang stabil, karakteristik penyandang disabilitas yang beragam, serta keterbatasan akses menuju lokasi pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal dan memerlukan penguatan melalui penyusunan SOP, peningkatan kualitas jaringan, pelatihan petugas, serta penyediaan sarana pendukung pelayanan. Indarwati, dkk (2022) melakukan penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman E-KTP Bagi Penyandang Disabilitas Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus pada implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan. Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan yang menekankan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program jemput bola mampu membantu penyandang disabilitas memperoleh layanan perekaman e-KTP tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada aspek sumber daya dan pelaksanaan pelayanan di lapangan. Dengan demikian, implementasi kebijakan telah berjalan, tetapi belum seluruh indikator implementasi dapat terpenuhi secara maksimal. Purwanti dan Suharyadi (2018) meneliti Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sindang Beliti Ilir, Kabupaten Rejang Lebong. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori implementasi kebijakan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku, namun masih ditemukan beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kesadaran masyarakat, serta kurang optimalnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan

bahwa implementasi kebijakan belum berjalan sepenuhnya efektif karena masih terdapat faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Herman et al. (2025) menemukan bahwa permasalahan utama pelayanan disabilitas berada pada keterbatasan fasilitas, rendahnya pemahaman pegawai, dan belum optimalnya pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas. Penelitian tersebut dilakukan pada Dinas Sosial dan berfokus pada kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang ditemukan seperti hambatan komunikasi, ketiadaan petugas yang menguasai bahasa isyarat, pelaksanaan jemput bola yang belum rutin, serta belum adanya mekanisme pelayanan inklusif yang terstruktur. Penelitian yang dilakukan oleh Oktavianes, dkk (2024) menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (SERVQUAL) yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian bertujuan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berupaya memenuhi hak-hak penyandang disabilitas, namun masih ditemukan kekurangan pada aspek aksesibilitas fasilitas dan kemudahan pelayanan. Dengan demikian, implementasi kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi seluruh dimensi SERVQUAL, khususnya pada dimensi tangibles dan responsiveness.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan perspektif Good Governance dalam menganalisis pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Palangka Raya. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada efektivitas program jemput bola, implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, kualitas pelayanan, atau inovasi pelayanan bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini mengkaji pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan prinsip-prinsip Good Governance yang meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan, serta supremasi hukum. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif karena tidak hanya menilai kualitas pelayanan, tetapi juga menilai tata kelola pelayanan publik dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada lokus Kota Palangka Raya yang memiliki karakteristik wilayah dan kondisi pelayanan yang berbeda dengan daerah-daerah yang telah diteliti sebelumnya.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

II. METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh diproses dan disajikan dalam bentuk tabel, gambar, dan narasi untuk

menjelaskan makna dan arti dari keadaan yang sedang diteliti sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif (Sugiyono, 2023). Sugiyono (2020) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai makna, hambatan, dan dinamika nyata yang dialami penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan di lapangan.

Penulis mengumpulkan data primer melaui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdari dari Penentuan informan menggunakan purposive sampling yang mempertimbangkan relevansi dan keterlibatan langsung dengan fokus penelitian. Informan terdiri atas Kepala Disdukcapil Kota Palangka Raya (I1), Staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Dian Syahrial Rachman, S.T. (I2), Petugas Pelayanan Pencatatan Sipil (I3), dan Masyarakat Penyandang Disabilitas Ibu Debi Rizki Ayunintyas (I4). Kombinasi informan ini memastikan perspektif yang komprehensif dari sisi kebijakan, teknis pelayanan, dan penerima layanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan aplikasi atlas.ti yang dirancang untuk membantu peneliti menganalisis data kualitatif yang berasal dari berbagai sumber seperti teks, gambar, audio, maupun video. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber membandingkan keterangan antar-informan dan triangulasi Teknik mencocokkan hasil wawancara dengan observasi langsung dan data dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi NVivo melalui enam tahapan: pengumpulan dan persiapan data, pengodean (coding), kategorisasi dan pengelompokan, penyajian data (termasuk word cloud dan visualisasi), analisis dan interpretasi, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis mengacu pada dimensi kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah, pada periode Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya merupakan instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Pelayanan ini bertujuan agar terciptanya kualitas pelayanan yang optimal, serta dapat memberikan perlindungan identitas diri kepada setiap penduduk, termasuk penyandang disabilitas yang memiliki kebutuhan khusus dalam mengakses layanan publik.

Tabel 2. Klasifikasi Penyandang Disabilitas di Kota Palangka Raya

JENIS DISABILITAS	JUMLAH
Disabilitas fisik	169
Disabilitas sensorik	80
Disabilitas mental/ Inteklektual	256
Disabilitas ganda	148
Total	**653**

Sumber: *Disdukcapil Kota Palangka Raya, 2026*

Berdasarkan Tabel 2. Diatas yang menunjukkan hasil pengelompokan data penyandang disabilitas di Kota Palangka Raya, diketahui bahwa jumlah terbesar terdapat pada kelompok disabilitas mental/intelektual, diikuti oleh disabilitas fisik, disabilitas ganda, dan disabilitas sensorik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan tidak bersifat seragam, melainkan berbeda-beda sesuai dengan jenis disabilitas yang dimiliki. Penyandang disabilitas fisik lebih membutuhkan akses fasilitas yang memadai, sementara disabilitas sensorik membutuhkan dukungan dalam komunikasi, dan disabilitas mental/intelektual memerlukan pendampingan serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Adanya jumlah yang cukup besar pada disabilitas ganda juga menunjukkan kompleksitas kebutuhan pelayanan yang lebih tinggi. Pelayanan yang tersedia masih bersifat umum dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing jenis disabilitas, sehingga berpotensi menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan. Fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya pada dasarnya telah cukup memadai dan mendukung pelayanan masyarakat secara umum. Namun demikian, dalam konteks pelayanan bagi penyandang disabilitas, masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat efektivitas pelayanan.

Analisis pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Palangka Raya dilakukan melalui lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis berikut didasarkan pada data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diolah menggunakan aplikasi NVivo.

3.1.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik (tangibles) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan, termasuk bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka 84 Raya, diketahui bahwa beberapa fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas telah tersedia, seperti kursi roda, toilet khusus disabilitas, pegangan pada tangga, dan jalur landai (ramp). Dimensi tangibles atau bukti fisik dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kemudahan akses pelayanan. Pada penelitian ini, aspek tangibles dilihat

melalui keberadaan fasilitas pelayanan yang ramah disabilitas, seperti ramp, toilet disabilitas, guiding block, dan kursi roda. Ketersediaan ramp menjadi penting karena dapat membantu penyandang disabilitas fisik, khususnya pengguna kursi roda, untuk mengakses area pelayanan dengan lebih mudah. Selain itu, toilet disabilitas menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan dasar pengguna layanan yang memiliki keterbatasan mobilitas. Fasilitas lain seperti guiding block juga berfungsi membantu penyandang disabilitas netra dalam mengenali arah dan jalur menuju ruang pelayanan. Sementara itu, keberadaan kursi roda dapat mendukung mobilitas masyarakat yang mengalami kesulitan berjalan atau membutuhkan bantuan selama berada di lingkungan pelayanan. Fasilitas fisik tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan Disdukcapil telah memberikan akses yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Namun, penilaian terhadap dimensi tangibles tidak hanya melihat apakah fasilitas tersebut tersedia, tetapi juga perlu memperhatikan apakah fasilitas tersebut berfungsi dengan baik, mudah dijangkau, aman digunakan, dan benar-benar dimanfaatkan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek bukti fisik dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Palangka Raya telah diwujudkan melalui penyediaan beberapa fasilitas pendukung seperti kursi roda, jalur landai (ramp), loket prioritas, dan ruang pelayanan yang relatif mudah diakses oleh masyarakat. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, fasilitas yang tersedia masih terbatas pada kebutuhan dasar dan belum sepenuhnya mengakomodasi seluruh ragam kebutuhan penyandang disabilitas. Penelitian menemukan bahwa belum tersedia fasilitas pendukung khusus seperti petunjuk layanan dalam huruf braille, guiding block bagi penyandang tunanetra, maupun sarana komunikasi yang lebih memadai bagi penyandang disabilitas rungu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas fisik belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan publik yang inklusif.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), dimensi tangibles mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, serta penampilan sarana pelayanan yang dapat mendukung kenyamanan pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas yang ramah disabilitas menjadi penting untuk memastikan seluruh penyandang disabilitas dapat mengakses pelayanan secara mandiri dan setara. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa dimensi tangibles baru terpenuhi pada tataran fasilitas dasar dan belum mencapai standar aksesibilitas yang komprehensif. Temuan ini sejalan dengan Oktavianes et al. (2024) yang juga menemukan ketidaklengkapan fasilitas fisik di Disdukcapil Kota Tangerang, dan relevan dengan argumen Gatiningsih & Saputra (2026) bahwa efektivitas sistem kependudukan sangat bergantung pada kelengkapan infrastruktur pelayanan yang dapat menjangkau seluruh warga.

3.1.2 Reliability (Keandalan)

Keandalan (reliability) adalah kemampuan suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar operasional prosedur. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, aspek keandalan ini penting karena berkaitan dengan kemudahan, kepastian, serta kelancaran proses pelayanan. Dalam praktiknya, penyandang disabilitas sering menghadapi kendala dalam mengakses pelayanan, khususnya dalam hal komunikasi dan pemahaman alur pelayanan. keandalan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas memberikan layanan yang tepat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pemohon. Kemunculan kata komunikasi, pesan, berbicara, tulisan, telepon, dan pengetikan menunjukkan adanya hambatan komunikasi dalam proses pelayanan. Beberapa penyandang disabilitas tidak selalu dapat menyampaikan maksud secara langsung melalui komunikasi lisan, sehingga diperlukan media alternatif seperti tulisan atau pesan melalui telepon seluler. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi pengguna layanan. Oleh karena itu, keandalan pelayanan bukan hanya dilihat dari kesesuaian prosedur, tetapi juga dari kemampuan petugasnya.

Keandalan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Palangka Raya tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat secara tepat. Berdasarkan hasil penelitian, proses pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga dokumen kependudukan dapat diterbitkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang memengaruhi tingkat keandalan pelayanan, terutama dalam melayani penyandang disabilitas yang memiliki kebutuhan khusus. Ketiadaan petugas yang memiliki kompetensi bahasa isyarat menyebabkan proses pelayanan bagi penyandang disabilitas rungu sering kali memerlukan bantuan keluarga atau pendamping. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya dapat diberikan secara mandiri dan setara kepada seluruh pengguna layanan. Menurut Zeithaml et al. (1990), reliability merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi petugas dalam melayani berbagai jenis disabilitas menjadi faktor penting untuk meningkatkan keandalan pelayanan administrasi kependudukan.

3.1.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap petugas dalam penelitian ini mencakup kecepatan respons dan kemampuan pelayanan, termasuk kemampuan mengarahkan dan kemampuan bahasa isyarat. Hasil analisis NVivo mengidentifikasi dua aspek utama: kemampuan pelayanan dan kecepatan pelayanan. Petugas loket prioritas telah menunjukkan sikap responsif dalam memberikan arahan dan membantu proses pelayanan. Namun, belum adanya kemampuan bahasa isyarat pada petugas menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas rungu-wicara.

Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas secara umum telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara, petugas berupaya memberikan pelayanan prioritas kepada penyandang disabilitas serta membantu kebutuhan mereka selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran petugas untuk memberikan perhatian terhadap kelompok rentan yang membutuhkan pelayanan khusus. Namun demikian, penelitian menemukan bahwa respons pelayanan belum sepenuhnya didukung oleh mekanisme pelayanan yang terstruktur. Salah satu contohnya adalah pelaksanaan program jemput bola yang belum dilakukan secara rutin sehingga belum mampu menjangkau seluruh penyandang disabilitas yang mengalami keterbatasan mobilitas. Akibatnya, masih terdapat masyarakat yang kesulitan mengakses pelayanan karena tidak dapat datang langsung ke kantor pelayanan.

Temuan ini relevan dengan argumen Kinasih et al. (2026) bahwa kelompok rentan yang terpinggirkan termasuk penyandang disabilitas sering kali tidak terlayani secara memadai karena kurangnya kesiapan sistem, bukan semata-mata karena keterbatasan fisik mereka Zeithaml et al. (1990) menjelaskan bahwa responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem pelayanan yang lebih proaktif agar daya tanggap pelayanan tidak hanya bergantung pada inisiatif individu petugas tetapi juga didukung oleh kebijakan organisasi.

3.1.4 Assurance (Jaminan)

Jaminan (assurance) merupakan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pengguna layanan melalui sikap yang profesional, sopan, serta tidak diskriminatif. Dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, aspek jaminan memiliki peran penting karena berkaitan dengan bagaimana pengguna layanan merasa dihargai dan diperlakukan secara adil selama proses pelayanan berlangsung.

Aspek jaminan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan kepastian prosedur, kepastian waktu pelayanan, serta rasa aman kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas telah memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa belum adanya petugas yang memiliki keterampilan khusus dalam berkomunikasi dengan penyandang disabilitas, khususnya bahasa isyarat, dapat mengurangi tingkat kepercayaan dan kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi secara langsung. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketergantungan penyandang disabilitas kepada pihak lain dalam memperoleh informasi pelayanan.

Jaminan juga dapat dilihat dari bagaimana petugas memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif serta mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi penyandang

disabilitas. Meskipun demikian, tidak adanya perlakuan diskriminatif secara langsung belum serta-merta berarti pelayanan sudah sepenuhnya inklusif. Inklusivitas menuntut lebih dari sekadar kesetaraan perlakuan, melainkan juga penyesuaian aktif terhadap kebutuhan spesifik pengguna layanan. Temuan ini konsisten dengan Schendel et al. (2016) yang menegaskan bahwa kelompok disabilitas memerlukan perhatian khusus yang melampaui penghindaran diskriminasi yakni respons aktif terhadap kebutuhan kesehatan dan aksesibilitas mereka yang berbeda dari populasi umum. Hal ini menunjukkan bahwa empati pelayanan masih bersifat personal dan insidental, belum terinstitusionalisasi dalam standar pelayanan inklusif. Dalam teori SERVQUAL, assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Zeithaml et al., 1990). Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan disabilitas menjadi langkah yang penting untuk memperkuat jaminan pelayanan yang diberikan.

3.1.5 Empaty (Empati)

Empati merupakan dimensi yang paling menonjol dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Palangka Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas berupaya memberikan perhatian khusus kepada penyandang disabilitas melalui pelayanan prioritas, pendampingan selama proses pelayanan, serta bantuan ketika pengguna layanan mengalami kesulitan. Sikap ramah dan kepedulian petugas menjadi faktor yang membantu penyandang disabilitas merasa lebih nyaman dalam mengakses pelayanan. Namun demikian, empati yang diberikan masih bersifat personal dan bergantung pada inisiatif masing-masing petugas. Belum adanya standar pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas menyebabkan kualitas pelayanan yang diterima dapat berbeda-beda tergantung pada petugas yang melayani.

Empati mencerminkan kemampuan petugas memberikan perhatian personal dan memahami kondisi penyandang disabilitas. Petugas berupaya menyesuaikan cara komunikasi dengan menggunakan media tulisan melalui telepon seluler, dan informan menyampaikan bahwa petugas bersikap ramah selama proses pelayanan. Namun, empati yang diberikan masih bertumpu pada inisiatif individu petugas, belum didukung oleh kompetensi khusus seperti kemampuan bahasa isyarat atau media komunikasi alternatif yang tersedia secara sistemik. Menurut Zeithaml et al. (1990), empathy merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan dan memahami kebutuhan khusus mereka. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan yang inklusif, sikap empati perlu didukung oleh kebijakan dan mekanisme pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas secara sistematis dan berkelanjutan.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini sejalan dengan Oktavianes et al. (2024) yang menemukan kualitas pelayanan Disdukcapil bagi penyandang disabilitas belum maksimal pada seluruh dimensi SERVQUAL. Berbeda dengan Julian & Widiyarta (2024) yang

menemukan program jemput bola khusus disabilitas telah berjalan baik di Kabupaten Pasuruan, penelitian ini mendapati layanan jemput bola di Kota Palangka Raya belum berjalan secara rutin dan terjadwal. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan inklusif sangat dipengaruhi oleh komitmen kelembagaan dan tidak bisa mengandalkan inisiatif individual petugas semata.

Temuan ini juga memperkuat argumen Gatiningsih & Saputra (2025) bahwa kualitas sistem pendaftaran kependudukan sangat bergantung pada kapasitas kelembagaan yang inklusif dan mekanisme tata kelola yang mendukung aksesibilitas seluruh kelompok masyarakat. Kondisi di Palangka Raya dengan kelompok disabilitas mental/intelektual yang paling besar (344 jiwa, 2024) namun memerlukan pendampingan intensif secara spesifik menuntut pengembangan protokol pelayanan yang jauh lebih personal dan terstruktur daripada yang tersedia saat ini.

3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan lain yang menarik adalah adanya kesenjangan antara aksesibilitas fisik dan aksesibilitas komunikasi. Meskipun fasilitas fisik telah tersedia, penyandang disabilitas, khususnya penyandang disabilitas rungu, masih mengalami hambatan dalam berinteraksi dengan petugas karena tidak tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan bahasa isyarat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi menjadi faktor yang sama pentingnya dengan aspek fisik dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif. Dengan kata lain, pelayanan yang mudah diakses secara fisik belum tentu mudah diakses secara informasi dan komunikasi. Penelitian ini juga menemukan bahwa program jemput bola yang selama ini dipandang sebagai inovasi pelayanan bagi kelompok rentan belum dilaksanakan secara rutin. Akibatnya, manfaat program tersebut belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh penyandang disabilitas yang mengalami keterbatasan mobilitas. Temuan ini menarik karena menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada keberadaan program, tetapi juga pada konsistensi dan keberlanjutan pelaksanaannya. Inovasi pelayanan yang tidak dilaksanakan secara berkelanjutan berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan dalam menjangkau kelompok sasaran.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan tiga temuan pokok. Pertama, pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Palangka Raya telah terlaksana namun belum sepenuhnya optimal bila ditinjau dari seluruh dimensi kualitas pelayanan. Fasilitas dasar telah tersedia, petugas berupaya melayani sesuai prosedur, dan tidak ditemukan perlakuan diskriminatif. Namun fasilitas yang ada belum sepenuhnya aksesibel, terdapat kendala komunikasi yang signifikan, kompetensi khusus petugas dalam pelayanan disabilitas belum ada, dan belum tersedia sistem pelayanan

inklusif yang terstruktur. Kedua, faktor pendukung pelayanan meliputi ketersediaan fasilitas dasar, loket prioritas, sikap petugas yang membantu, dan tidak adanya perlakuan diskriminatif. Faktor penghambat utama adalah keterbatasan komunikasi antara petugas dan penyandang disabilitas, absennya kompetensi khusus petugas seperti kemampuan bahasa isyarat, dan keterbatasan pengelolaan data penyandang disabilitas yang menghambat perencanaan pelayanan berbasis kebutuhan. Ketiga, upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Palangka Raya penyesuaian metode komunikasi melalui media tulisan, penyediaan loket prioritas, dan layanan tanpa diskriminasi masih bersifat parsial dan belum didukung sistem pelayanan yang inklusif secara menyeluruh. Diperlukan peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan bahasa isyarat dan pelayanan disabilitas, penyempurnaan fasilitas fisik, penyusunan SOP khusus pelayanan penyandang disabilitas, pengembangan sistem pendataan terintegrasi, dan penguatan program jemput bola yang terjadwal dan terstruktur.

Keterbatasan penelitian : Penelitian ini terletak pada cakupan informan yang terbatas pada satu jenis disabilitas (rungu-wicara), sehingga perspektif dari jenis disabilitas lain belum terwakili secara penuh.

Arah Masa Depan Penelitian: Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji pengalaman pelayanan dari berbagai jenis disabilitas secara komparatif, atau mengembangkan model pelayanan inklusif berbasis kebutuhan yang dapat diadaptasi pada konteks pemerintah daerah dengan karakteristik geografis yang luas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang telah memberikan izin, data, dan informasi selama proses penelitian berlangsung. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, keluarga, sahabat, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta bantuan dalam penyusunan penelitian ini sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Bhuiyan, S. H. (2011). Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. *Government Information Quarterly, 28*(1), 54–65. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.04.006

Choerunnisa, R. R., & Rosinta. (2023). Kualitas pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 26*(1), 73–92. https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.811

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. Jurnal Pallangga Praja (JPP), 5(1), 31–40. https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Gatiningsih, Djohan, H. T. S., & Syaputra, R. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan. In IPDN (Issue 1).

Gatiningsih, & Maulidha, R. (2025). Identitas kependudukan digital: Inovasi layanan administrasi kependudukan. Jurnal Administrasi Publik, 15(1), 12–25.

Herman, H., Iva, M. I. N., Asripan, A., Susilawati, A. C., Ramadani, A., Tang, I., & Amalia, N. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Pada Pemerintah Kota Makassar. Perspektif Administrasi Publik dan Hukum, 2(4), 58–71. https://doi.org/10.62383/perspektif.v2i4.721

Hutasoit, I. (2017). Pengantar ilmu kependudukan. Alfabeta.

Indarwati, N., Mardianto, M., & Mirani, D. (2022). Implementasi kebijakan jemput bola administrasi perekaman e-KTP bagi disabilitas pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik, 2(1), 35–48. https://doi.org/10.47753/pjap.v2i1.28

Glybovets, A., & Alhawawsha, M. (2017). E-government versus smart government: Jordan versus the United States. EUREKA: Social and Humanities, 3(3), 3–11. https://doi.org/10.21303/2504-5571.2017.00338

Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government services adoption: An extension of the unified model of electronic government adoption. SAGE Open, 10(2). https://doi.org/10.1177/2158244020933593

Mills, S., Lee, J. K., & Rassekh, B. M. (2019b). Benefits of linking civil registration and vital statistics with identity management systems for measuring and achieving Sustainable Development Goal 3 indicators. Journal of Health, Population and Nutrition, 38(Suppl 1), 1–5. https://doi.org/10.1186/s41043-019-0178-0

Mir, U. B., Kar, A. K., Dwivedi, Y. K., Gupta, M. P., & Sharma, R. S. (2020). Realizing digital identity in government: Prioritizing design and implementation objectives for Aadhaar in India. Government Information Quarterly, 37(2), 101442. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101442

Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik. Media Sahabat Cendekia.

Oktavianes, A., Sjafari, A., & Maisaroh, I. (2024). Pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap penyandang disabilitas. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science, 5*(1), 1–12. https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.258

Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi kebijakan pemerintah tentang

administrasi kependudukan (Studi kajian tentang sistem pelayanan kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, 7(1), 59–67. https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.425

Saputra, Romi; Risnawati, A. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan. Universitas Udayana.

Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. The Free Press.

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
1956