

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN “LARAKU NYATA” BAGI PENYANDANG  
DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULUKUMBA**



Nomor Induk Mahasiswa: 10561 11099 16

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN “LARAKU NYATA” BAGI PENYANDANG  
DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN BULUKUMBA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

**BAU SRI SUDARNI**

Nomor Stambuk: 105611 1099 16

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR**

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi  
Penyandang Disabilitas Di Dinas  
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten  
Bulukumba  
Nama Mahasiswa : Bau Sri Sudarni  
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11099 16  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Menyetujui:  
Pembimbing I Pembimbing II

  
**Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**

  
**Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd**

Mengetahui:  
Dekan Ketua Program Studi

  
**Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727

  
**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**  
NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0192/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin, 09 Agustus 2021.

### TIM PENILAI

Ketua

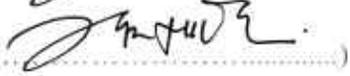
Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM. 730727

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si  
NBM. 1084366

### PENGUJI:

1. Dr. H. Mappimiring, M.Si
2. Dr. H. Muhammad Isa Ansyari, M.Si
3. Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, S.T., M.Si
4. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Bau Sri Sudarni  
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11099 16  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 Juni 2021

Yang Menyatakan,

  
Bau Sri Sudarni

## ABSTRAK

**Bau Sri Sudarni (2021). novasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Dibimbing oleh Ihyani Malik dan Haerana.**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu instrumen wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang. Data tersebut dianalisis secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga data yang didapat sudah jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba telah memberikan banyak dampak yang signifikan bagi penyandang disabilitas.

Kemudahan dalam melengkapi data-data kependudukan, bantuan-bantuan sosial, kesehatan didapatkan oleh penyandang disabilitas selain itu Inovasi ini telah mampu dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional dan layak dikatakan sebagai Inovasi Pelayanan Publik dengan terpenuhinya ciri-ciri/atribut yang harus dimiliki oleh setiap inovasi pelayanan publik yang dibentuk.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, Penyandang Disabilitas.

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan "Laraku Nyata" Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba".

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Putri Pata, S.Pd selaku Ibu sekaligus Ayah dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil, serta yang terhormat:

1. Ibu Dr. Ihyani Malik, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar serta selaku Pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini dan kepada ibu Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membagikan ilmunya selama proses perkuliahan.
4. Ibu Hj. A. Sukmawati, S.Sos., M.AP (Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan

Inovasi Pelayanan)

5. Bapak Suherman (Ketua PPDI cabang Bulukumba)
6. Rekan-rekan seperjuangan IMM (Pendekar Immawati dan Wacana Forever)
7. Rekan-rekan seperjuangan dari Jurusan Ilmu Administrasi Negara
8. Sri Kurnia, S.Pd dan semua pihak yang sudah ikut membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 20 Juni 2021

  
Bau Sri Sudarni

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Konsep dan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir.....	28
D. Fokus Penelitian.....	30
E. Deskripsi Fokus.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Informan.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	35
F. Teknik Pengabsahan Data.....	36
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian.....	43
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir ..... 29



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Informan .....	33
Tabel 4.1 Matriks Temuan Hasil Penelitian .....	56



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Inovasi adalah sebuah penemuan yang berbeda atau baru dengan sesuatu yang pernah ada sebelumnya. Seseorang yang inovatif akan terus berupaya melakukan perbaikan, memperbaiki hal-hal yang sudah ada dan akan senantiasa menciptakan sesuatu yang baru. Damanpour dalam Cahyaningrum dan Nugroho (2019) inovasi adalah ide yang dimunculkan dalam suatu organisasi yang dapat berupa produk, jasa teknologi, sistem struktur dan administrasi atau rencana baru. Kemudian Lembaga Administrasi Negara dalam Cahyaningrum dan Nugroho (2019) mengemukakan bahwa inovasi merupakan pemikiran dan diimplementasikannya suatu ide yang memiliki unsur kebaharuan dan manfaat untuk masyarakat. Kecenderungan manusia yang ingin tampil beda akan membuat seseorang akan selalu berinovasi untuk menciptakan dan menyajikan hal-hal baru yang menarik dan berbeda dari yang lainnya. Inovatif juga merupakan sikap penting yang harusnya dimiliki oleh setiap wirausahawan dalam membangun usahanya. Seorang wirausahawan mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya dengan menjadikan inovatif sebagai karakteristiknya. Setijaningrum dalam Cahyaningrum dan Nugroho (2019) mengemukakan inovasi pelayanan publik merupakan kreativitas atau ciptaan yang baru dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik saat ini telah menjadi isu sentral yang hangat diperbincangkan dalam pembangunan di Indonesia. Segala pelayanan publik

memang harus semakin efektif dan efisien. Memberikan pelayanan terbaik adalah sesuatu yang tak asing lagi, akan tetapi sudah menjadi kebutuhan yang layak dipenuhi untuk mengikuti kecepatan perkembangan kemajuan teknologi. Secara teoritis, pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010). Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan sebagai bentuk pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001).

Undang-undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintahan dapat memperkuat demokrasi begitupun hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi social, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik senantiasa dikaitkan dengan suatu hal atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau suatu kelompok untuk memberikan bantuan juga

kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan publik ini sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman tujuan dan kepentingan.

Pelayanan publik dengan kata lain merupakan pelayanan kepada seluruh elemen masyarakat. Realitas yang ada tentang masyarakat yang mendiami suatu negara, daerah tentunya memiliki perbedaan dan yang paling mencolok adalah kondisi fisik masyarakat. Kondisi fisik yang kurang sempurna atau sering disebut dengan *difable* menjadi sesuatu yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan publik. Dalam ruang pelayanan publik orang-orang yang memiliki keterbatasan itu perlu mendapatkan perlakuan khusus agar pelayanan yang diciptakan untuk seluruh elemen masyarakat dapat terlaksana sesuai dengan tujuan awalnya.

Mengenai pelayanan publik *difable* atau penyandang disabilitas dalam undang-undang pun telah diatur yaitu pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas meliputi hak mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik. Selanjutnya dalam pasal 19 disebutkan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan publik meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas tanpa biaya tambahan. Penyandang disabilitas sebagai salah satu penyandang kesejahteraan social sangat perlu mendapat perhatian. Secara tidak langsung mereka akan mengalami kesulitan dalam melakukan aktivitas

dibandingkan dengan orang yang normal secara fisik. Begitupun dalam akses informasi dalam melakukan rehabilitasi. Oleh karena itu penyandang disabilitas perlu mendapatkan perhatian khusus dengan menciptakan inovasi-inovasi disetiap instansi Pemerintah setempat.

Salah satu instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah DISPENDUKCAPIL. Adapun lokasi pada penelitian ini adalah DISPENDUKCAPIL. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintahan yang bertugas untuk memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Jika berbicara tentang kependudukan maka erat kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai instansi yang berperan aktif memberikan pelayanan kepada masyarakat, DISPENDUKCAPIL harus memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Beberapa masalah sering timbul di instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan salah satunya adalah pemerataan dan keadilan dalam memberikan pelayanan, terkhusus lagi bagi masyarakat penyandang disabilitas. Pelayanan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bulukumba telah di atur pula pada Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perlindungan dan Pelayanan Penyandang Disabilitas Pasal 5 yaitu kewajiban perlindungan dan pelayanan penyandang disabilitas merupakan tanggungjawab bersama antara Pemerintah Daerah dan Masyarakat.

DISPENDUKCAPIL Kabupaten Bulukumba, untuk merespon keluhan-keluhan masyarakat mengenai pemerataan pelayanan terkhusus bagi penyandang disabilitas, maka DISPENDUKCAPIL membentuk inovasi baru dalam standar

pelayanannya yaitu Laraku Nyata. Laraku Nyata adalah istilah dalam inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan yang dibuat oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Bulukumba dan merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas. Inti dari "Laraku Nyata" ini berfokus pada pelayanan bagi penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba. Pelayanan ini berupa kemudahan yang diberikan kepada penyandang disabilitas untuk melakukan pengurusan penerbitan e-KTP, Akte Kelahiran dan lain-lain. Bentuk pelayanan Laraku Nyata itu mencakup pendataan, penjemputan, dan pelayanan perekaman biometrik KTP-el. Di Kabupaten Bulukumba sendiri dikutip dari [JIPP.sulselprov.go.id](http://JIPP.sulselprov.go.id) terdapat 1.018 orang jumlah penduduk yang termasuk dalam penyandang disabilitas dan banyak diantaranya yang belum memiliki dokumen-dokumen kependudukan. Setelah diberlakukannya inovasi laraku nyata memberikan dampak yang baik yaitu peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bulukumba dengan peningkatan 223 orang pada awal tahun 2018. Sedangkan data yang dikutip dari [rakyatku.com](http://rakyatku.com), terdapat 1.223 penyandang disabilitas di Kabupaten Bulukumba per tanggal 28 november 2019 yang membutuhkan perhatian khusus.

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran anak oleh DISPENDUKCAPIL Kota Surakarta oleh Rahmawati dan Suryawati pada tahun 2017, menunjukkan hasil bahwa tipologi inovasi yang dilakukan yaitu inovasi metode layanan, inovasi produk layanan, inovasi proses dan inovasi kebijakan dan faktor-faktor yang juga mempengaruhi inovasi

pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta yaitu visi misi, sarana prasarana, sumber daya manusia, keuangan, demografi, teknologi dan politik. Begitupun dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Hisbani, Dkk pada tahun 2015 dengan judul “penerapan inovasi pelayanan publik di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Enrekang”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan e-KTP dengan indikator keuntungan relatif, kesesuaian, kemmitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati telah mampu terlaksana dengan baik. Dari hasil penelitian terdahulu di atas yang membedakan dengan penelitian ini adalah lokus penelitian dan objek yang akan diteliti di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Bulukumba. Inovasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam hal ini “Laraku nyata” bagi penyandang disabilitas telah membuahkan hasil dan data terakhir yang dipublikasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di awal Tahun 2018 dan mengalami peningkatan. Kita saat ini berada di tahun 2020, pertanyaannya kemudian apakah laraku nyata masih berperan hingga saat ini?.

Maka, dari penjelasan di atas kemudian membuat peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimanakah inovasi pelayanan Laraku Nyata bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, selanjutnya dirumuskan permasalahan pokok yang dapat diambil dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimanakah Gambaran inovasi pelayanan publik “Laraku Nyata” bagi penyandang disabilitas di

## DISPENDUKCAPIL Kabupaten Bulukumba?

### C. Tujuan

Sehubungan dengan pemamparan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan publik “Laraku Nyata” bagi penyandang disabilitas di DISPENDUKCAPIL Sipil Kabupaten Bulukumba.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Praktis

Untuk DISPENDUKCAPIL Kabupaten Bulukumba, agar menjadi salah satu perimbangan dalam mengahsis pelaksanaan inovasi pelayanan Laraku Nyata, dan apa-apa saja yang perlu untuk diperbaiki ke depannya demi terciptanya pelayanan yang merata dan adil bagi seluruh elemen masyarakat.

#### 2. Manfaat Teoritis

Untuk peneliti, sebagai bahan rujukan untuk dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Saenab (2017) dengan judul penelitian "Inovasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kesehatan melalui Program Home Care (Dotorotta) di Kota Makassar". Adapun hasil penelitian yang diperoleh menyatakan bahwa dalam penerapan program Home Care di Kota Makassar belum sepenuhnya mampu terlaksana berdasarkan kriteria *best practice*. Hal itu terjadi karena adanya faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi proses dalam penerapan program, yang membuat pelaksanaan program ini terbatas dengan tenaga medis yang turun kelapangan, sosialisasi yang belum merata dengan baik, serta masih kurangnya tingkat partisipasi yang belum mampu melibatkan banyak pihak yang terkait di dalamnya. Kemudian berkelanjutan dari program yang masih dipertanyakan karena Home Care ini belum berdasar hukum Peraturan Daerah. Namun, konsep yang diusung oleh program ini telah menyentuh kebutuhan penting masyarakat lokal Kota Makassar yaitu pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan sosial masyarakat.
2. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Basri (2018) dengan judul penelitian "Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) di Kabupaten Bantaeng". Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan kesehatan melalui

program brigade siaga bencana bukanlah sebuah hal yang baru di Indonesia, namun yang membedakan BSB di Kabupaten Bantaeng dengan di daerah lain yaitu system dan SOP, BSB yang dari Kabupaten Bantaeng itu sistemnya mobile yang mendatangi secara langsung pasien, selain itu BSB Bantaeng di bawah tanggung jawab Dinas Kesehatan sedangkan daerah lain tanggungjawab Rumah sakit.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Tahir dan Harakan (2017) dengan judul penelitian "Inovasi Program Kesehatan 24 jam dalam Mewujudkan *Good Health Care Governance* di Kabupaten Bantaeng". Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kesehatan 24 jam di Kabupaten Bantaeng bisa dikategorikan sebagai bentuk pelayanan yang baik dan maksimal, karena adanya aturan-aturan Pemerintah itu sendiri dan dirasakan pelayanan terhadap tokoh masyarakat dan pengguna layanan (pasien).

## **B. Konsep dan Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian pelayanan publik**

Menurut Rahmawati dan Suryawaty (2017) pelayanan publik merupakan bentuk atau rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif lainnya.

Kemudian Agung Kurniawan dalam Purwanti (2018) menyatakan pendapatnya bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Sedangkan menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip dalam Purwanti (2018) pelayanan publik diuraikan sebagai kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara atau yang menerapkan sistem pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik dijelaskan menurut LAN pada tahun 2004 yang dikutip dalam Djumara, Dkk (2009) menjelaskan bahwa hakikat pelayanan publik yaitu pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan dalam pemerintahan sepenuhnya menjadi tugas hakiki dari aparatur sipil negara sebagai abdi masyarakat. Tugas itu secara jelas tertuang pada Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara yang dikutip dalam Pebriani dan Rohman (2019), yang berbunyi bahwa "melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas serta mempererat persatuan dan kesatuan negara Kesatuan Republik Indonesia”.

b. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan Men-PAN RI No. 63 Tahun 2004 yang dikutip dalam Rahmawati dan Suryawaty (2017) membedakan jenis-jenis pelayanan publik terdiri dari tiga kelompok yaitu:

- 1) Kelompok pelayanan barang, merupakan bentuk pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- 2) Kelompok pelayanan jasa merupakan bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.
- 3) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik.

c. Kriteria Pelayanan Publik

Ada beberapa kriteria dalam pelayanan publik yang baik dan professional menurut Taufiqurokhman dan Satsipi (2018) yang terdiri dari:

- 1) Ramah (Komunikatif) yaitu menerapkan senyum, salam, sapa, sebagai upaya untuk mencairkan suasana.
- 2) Responsif, berarti cepat merespons apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

- 3) Proaktif, yaitu segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang berhubungan dengan pelanggan.
- 4) Konfirmasi, yaitu penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan.
- 5) Tindak lanjut, yaitu menyediakan layanan lanjutan apabila diperlukan jika adanya perbaikan dan perubahan nantinya.

Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara pada tahun 2003 yang dikutip dalam Taufiqurokhtaman dan Satrio (2018) menjelaskan bahwa yaitu:

- 1) Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya
- 2) Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai
- 3) Memiliki tujuan sosial
- 4) Dituntut untuk akuntabel kepada publik
- 5) Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan
- 6) Seringkali menjadi sasaran isu politik

#### d. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan pasal 15 dan bab V Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dikutip dari Kurniawan (2016) tentang pelayanan publik ini penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi 10 unsur yaitu sebagai berikut:

- 1) Standar Pelayanan, dengan sekurang-kurangnya memiliki komponen sebagai berikut: dasar hukum, persyaratan, sistem

mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan keamanan, dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

- 2) Mekanisme Pelayanan
- 3) Sistem Informasi Pelayanan Publik
- 4) Pengelolaan Sarana
- 5) Pelayanan Khusus, berarti pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, tanpa tambahan biaya.
- 6) Biaya/tarif Pelayanan Publik
- 7) Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan
- 8) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan
- 9) Pengelolaan Pengaduan
- 10) Penilaian Kinerja

Selanjutnya dalam modul pelayanan publik yang telah disusun oleh Depdagri dan LAN pada tahun 2007 yang dikutip dalam buku Sellang (2016) menjelaskan ada tiga unsur penting penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- 1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah
- 2) Penerima layanan (masyarakat) yaitu orang-orang atau masyarakat ataupun organisasi yang memiliki kepentingan
- 3) Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (masyarakat)

Kemudian dalam keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 juga menjelaskan unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang dikutip dalam Sellang (2016) yaitu terdiri dari:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kemampuan masyarakat untuk membevar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakann agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
- 4) Apabila pelayanan umum diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

#### e. Prinsip Pelayanan Publik

Ada beberapa prinsip pelayanan publik yang di rumuskan oleh The Charter of Fundamental Right of The European Union dalam pasal 14 yang dikutip dalam buku Taufiqurokhman dan Satispi (2018) yaitu:

- 1) Memperoleh penanganan urusan-urusannya secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar
- 2) Hak untuk didengar sebelum Tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan
- 3) Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan atas kerahasiaan profesionalitasnya
- 4) Kewajiban pihak administrassi negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya
- 5) Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh Lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya

#### f. Asas Pelayanan Publik

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Taufiqurokhman dan Satispi (2018) yaitu sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas, berarti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- 2) Kondisional, berarti sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

- 3) Partisipatif, berarti mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik
- 4) Kesamaan hak, berarti tidak adanya sikap diskriminatif, tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- 5) Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

g. Pedoman Pemberian Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Men-PAN No. 81 tahun 1993 yang dikutip dalam buku Taufiqurokhman dan Satsipi (2018) tentang pedoman Tataaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terbagi menjadi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur dan tata cara pelayanan ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, dan mudah dipahami.
- 2) Kejelasan dan Kepastian, diartikan bahwa adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif.
- 3) Keamanan, diartikan bahwa adanya proses dan produk hasil

pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.

- 4) Keterbukaan, diartikan sebagai prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan.
- 5) Efisiensi, diartikan bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- 6) Ekonomis, diartikan bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan beberapa hal yaitu, nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Keadilan dan pemerataan, diartikan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- 8) Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu sesuai yang telah ditentukan.

## 2. Inovasi Pelayanan Publik

### a. Pengertian Inovasi

Inovasi menurut Galbraith dan Schon dalam Rahmawati dan Suryawaty (2017) suatu proses dari penggunaan teknologi baru ke

dalam suatu produk sehingga produk tersebut memperoleh nilai tambah dari sebelumnya. Inovasi adalah memperkenalkan ide atau gagasan baru, barang baru, pelayanan baru, serta berbagai cara baru yang lebih bermanfaat. Sedangkan Menurut Rogers dalam Atthahara (2018) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu pada satu unit tertentu.

Menurut Amabile et al. dalam Rahmawati dan Suryawaty (2017) inovasi yang berhubungan dengan kreatifitas adalah inovasi atau *innovation* yang berasal dari kata *innovate* yang memiliki arti yaitu membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Sedangkan Ancok dalam Rahmawati dan Suryawaty (2017) menjelaskan bahwa inovasi adalah cara-cara, upaya-upaya maupun pelayanan baru dilakukan sebuah organisasi yang dituntut untuk memenuhi kebutuhan akan barang maupun jasa bagi individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat.

Menurut Jamaluddin dalam Nurdin (2019) inovasi adalah implementasi dan adopsi pemikiran baru oleh individu dalam organisasi. Inovasi di sektor publik menurut Suwarno dalam Rahmawati dan Suryawaty (2017) adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* (terobosan) untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Bagi sektor publik berinovasi lebih merupakan sebuah tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang akan menggiring organisasi publik agar mampu

berkinerja lebih tinggi.

Sedangkan menurut West&Far dalam Anggaraeny (2013) mendefinisikan inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.

Sangkala dalam Saenab (2017) mengemukakan pula definisi inovasi dalam sektor publik yaitu sebagai bentuk pengembangan desain kebijakan baru dan standar operasional terbaru yang akan dihasilkan oleh organisasi dan ditunjukkan kepada masalah mengenai kebijakan publik sebuah inovasi dalam administrasi publik adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban terhadap masalah lama.

b. Landasan Hukum Inovasi

Undang-undang No.23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dengan tema Inovasi Daerah, yang dikutip dalam Tahir dan Harakan (2017) menjelaskan bahwa undang-undang yang mengatur tentang inovasi daerah berada pada pasal 386 sampai 390 UU 23/2014.

Inovasi yang dimaksud pada pasal 386 yaitu semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan kebijakan inovasi daerah mengacu pada beberapa prinsip yaitu:

- 1) Peningkatan efisiensi
- 2) Perbaikan efektivitas

- 3) Perbaiki kualitas pelayanan
- 4) Tidak ada konflik kepentingan
- 5) Berorientasi kepada kepentingan umum
- 6) Dilakukan secara terbuka
- 7) Memenuhi nilai-nilai kepatuhan
- 8) Dapat dipertanggungjawabkan, tidak untuk kepentingan diri sendiri

c. Level Inovasi

Aspek yang sangat penting dalam kajian inovasi itu adalah level inovasi itu sendiri yang memberikan cerminan variasi besarnya dampak inovasi yang sedang berlangsung. Kategori level inovasi dijelaskan oleh Mulgan & Albury dalam Anggraeny (2013) yaitu sebagai berikut:

- 1) Inovasi Inkremental, yaitu berarti inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses layanan yang telah ada.
- 2) Inovasi Radikal, yaitu berarti perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan.
- 3) Inovasi Transformatif atau sistematis, yaitu membawa perubahan dalam struktur Angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian.

d. Faktor Penghambat Inovasi

Menurut Geoff Mulgan dan David Albury dalam Saenab (2017) mengemukakan ada delapan faktor penghambat untuk tumbuhnya

inovasi yaitu:

- 1) Keenggangan untuk menutup program yang gagal (*Reluctance to close down failing program or organization*), yang merupakan sebuah program atau bahkan unit organisasi yang sudah jelas menunjukkan kegagalan lebih baik ditutup dan digantikan dengan program baru yang lebih baik.
- 2) Ketergantungan berlebihan pada high performer (*Over-reliance on high performers as source of innovation*), kecenderungan terhadap figure tertentu yang mempunyai kinerja yang tinggi sehingga kecenderungan oleh kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi pengikut.
- 3) Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, yaitu seringkali inovasi gagal bukan karena tidak adanya dukungan teknologi, namun lebih karena tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak pro-inovasi.
- 4) Tidak ada penghargaan atau insentif (*No rewards or incentive to innovate or adopt innovations*), kemampuan berinovasi tidak dapat dianggap sebuah hal yang biasa atau kinerja normal, namun kemampuan yang dimiliki harus dipandang sebagai sesuatu yang istimewa sehingga layak untuk diberi penghargaan.
- 5) Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan (*Poor skills in active risk or change management*), aspek keterampilan memegang peran penting untuk keberhasilan inovasi.

- 6) Anggaran jangka pendek dan perencanaan (*Shor-term budget and planning horizons*), pengembangan inovasi dalam skala organisasi organisasional maupun nasional harus direncanakan dengan baik.
- 7) Pertahanan dan hambatan administratif, relasi antara negara dengan masyarakat atau antara pimpinan dengan pegawainya sering didasarkan pada basis ketidakpercayaan.
- 8) Budaya Risk Aversion (*Culture of risk aversion*), merupakan resiko yang dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari ataupun di jauhi, bukan merupakan sesuatu yang justru memberi tantangan baru yang lebih berenergi sehingga harus dihadapi.

e. Faktor Keberhasilan Inovasi

Menurut Wijayanti dalam Sururi (2017) dalam penelitian yang telah dilakukan mengemukakan beberapa faktor dalam keberhasilan inovasi kebijakan pelayanan publik yaitu:

- 1) Inisiatif dan komitmen Bupati/Walikota
- 2) Perubahan mindset sehingga terbangun kepercayaan dalam pengelolaan PKL.
- 3) Reformasi birokrasi yang diikuti penyusunan dokumen pendukung
- 4) Mekanisme implementasi yang berkesinambungan dan terintegrasi
- 5) Pangkas anggaran dan fokus untuk pemanfaatan yang berdampak terutama pada kesejahteraan

f. Strategi Inovasi dalam Pemerintahan

Menurut Sangkala dalam Saenab (2017) strategi inovasi dalam

pemerintahan yaitu terdiri dari:

- 1) Layanan terintegrasi, yaitu dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan yang tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan.
- 2) Desentralisasi, pemberian dan monitoring layanan yang ditujukan untuk lebih dekat dengan masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 3) Pemanfaatan kerjasama, memiliki makna sebagai bentuk pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik.
- 4) Pelibatan warga negara, merupakan kewenangan Pemerintah yang inovatif sehingga harus merealisasikan peran-peran pentingnya dalam mendorong perubahan.

g. Tipe-tipe Inovasi Pelayanan Publik

Muluk dalam Rahmawati dan Suryawaty (2017) membagi inovasi sektor publik ke dalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik dan tipologi sebagai berikut:

- 1) Inovasi produk layanan berasal berbagai dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kriteria penentuan:
  - a) Inovasi ini dapat dipakai atau dinikmati secara langsung oleh pelanggan.
  - b) Organisasi terlibat secara langsung, mampu aktif, dan penuh

melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati pelanggan tersebut.

c) Inovasi produk bisa disebut sukses apabila: produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya; atau produk yang telah diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada presedennya.

2) Inovasi proses layanan adalah inovasi berasal dari Gerakan pembaruan kualitas yang berasal dari Gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mampu mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, serta kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Kriteria penentuan:

a) Inovasi dilaksanakan pada level tata laksana rutin.

b) Inovasi dapat disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif.

c) Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang akan menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang.

d) Bagi organisasi yang melakukan sebuah pelayanan kepada masyarakat secara langsung, indicator kesuksesan adalah peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

3) Inovasi metode layanan adalah perubahan baru yang terjadi dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau merupakan cara baru dalam memberikan pelayanan. Kriteria penentuan:

- a) Bentuk dari inovasi ini adalah kebijakan-kebijakan organisasi yang menggariskan dengan cara baru untuk melakukan proses kerja organisasi.
- b) Inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan organisasi dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan.

h. Tahapan Prosedur Inovasi

Menurut Zaitun dalam Anggrani (2017) menjelaskan bahwa ada beberapa tahapan procedural dalam program inovasi yaitu:

- 1) Tahapan permulaan (*Initiation stage*) terdiri atas, Langkah pengetahuan atau kesadaran, Langkah pembentukan sikap terhadap inovasi, dan Langkah pengambilan keputusan
- 2) Tahapan pelaksanaan, terdiri atas, Langkah awal atau permulaan pelaksanaan, Langkah kelanjutan pembinaan inovasi

i. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik

Dalam penerapannya inovasi memiliki beberapa atribut atau bagian yang melekat di dalam inovasi. Menurut Rogers dalam Basri (2018) ciri-ciri inovasi itu terdiri dari:

- 1) *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, merupakan sebuah inovasi yang harus memiliki keuntungan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang telah dilakukan sebelumnya. Selalu ada pembaruan dalam berinovasi yang menjadi ciri untuk membedakannya dengan yang lain.

- 2) *Compability* atau atau kesesuaian, inovasi mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, karena faktor biaya yang digunakan tidak sedikit, serta inovasi yang lama menjadi bagian dalam proses transisi ke inovasi terbaru.
- 3) *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang kemudian bisa menjadi hasil lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang telah dilaksanakan sebelumnya.
- 4) *Triability* atau kemungkinan dicoba, merupakan inovasi yang hanya bisa diterima apabila teruji dan mampu terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih yang dihasilkan dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga produk inovasi harus melewati fase uji coba dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari setiap inovasi yang dibuat.
- 5) *Observability* (Kemudahan diamati), berarti untuk menggambarkan bagaimana inovasi baru diciptakan bisa menghasilkan dampak lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi selaku pencipta inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik ke depannya untuk keperluan pelayanan publik yang tepat pada sasaran.

### 3. Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas

Disabilitas merupakan sebuah konsep yang menjelaskan hasil dari interaksi antara individu yang satu dengan yang lainnya yang memiliki keterbatasan fisik atau mental ataupun intelektual dengan sikap dan lingkungan yang menjadi penghambat kemampuan mereka dalam berpartisipasi dalam masyarakat secara penuh dan sama dengan orang lainnya (Irwanto, 2010).

Penyandang disabilitas dijelaskan berdasarkan CRPD (*Convention On The Rights Of Persons With Disabilities*) dalam Saputir DKK (2019) menyebutkan bahwa penyandang disabilitas merupakan individu yang mempunyai kelainan fisik, mental, intelektual, atau sensorik secara permanen yang dalam interaksinya dengan berbagai hambatan yang dapat menjadi rintangan partisipasi mereka dalam masyarakat secara penuh dan efektif berdasarkan pada asas kesetaraan ataupun kesamaan.

Penyandang disabilitas tertuang dalam UU No.8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dimana diartikan sebagai orang-orang yang mengalami keterbatasan dari segi fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam kurung waktu yang lama dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitar serta dapat mengalami berbagai hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan masyarakat ataupun warga lainnya berdasarkan kesamaan hak. Menurut Aziz (2014) Penyandang Disabilitas dibagi menjadi tunanetra (gangguan penglihatan), tunarungu (gangguan pendengaran), tunadaksa (kelainan anggota tubuh) dan

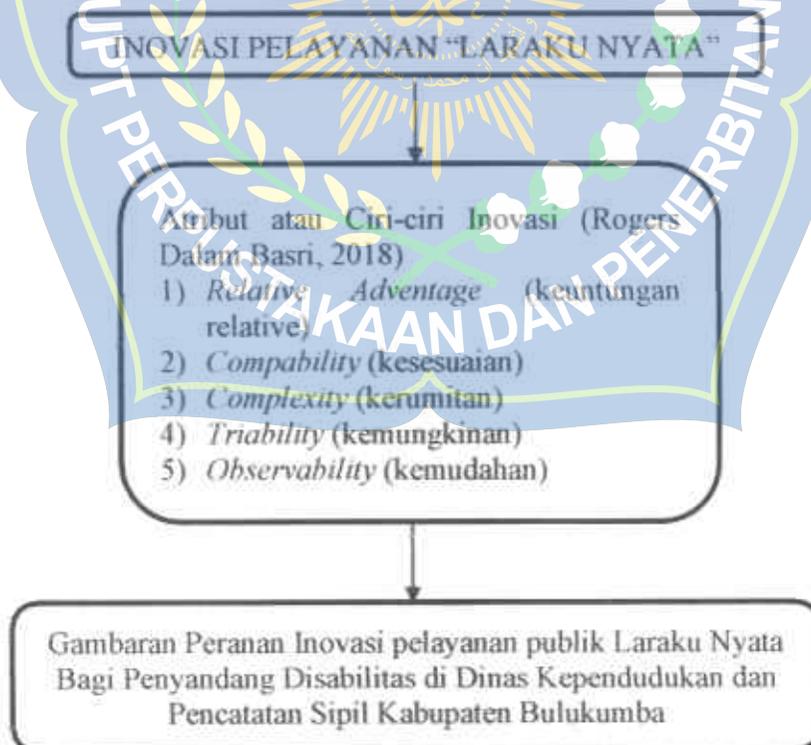
berkelainan mental.

Penyandang disabilitas memiliki hak-hak yang harus di penuhi sehingga dalam UU No. 9 Tahun 2011 yang dikutip dalam Lestari, Dkk (2017) menegaskan bahwa setiap penyandang disabilitas harus memiliki kebebasan dari penyiksaan atau perlakuan yang kejam, tidak manusiawi, merendahkan martabat manusia, bebas dari eksploitasi, kekerasan, perlakuan semena-mena, serta mempunyai hak untuk mendapatkan penghormatan atas integritas mental dan fisiknya berdasarkan kesamaan dengan orang lain.

### C. Kerangka Pikir

Sebagai instansi pemerintah yang bertugas untuk memberi pelayanan kepada seluruh elemen masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) perlu melakukan terobosan-terobosan baru dalam hal ini inovasi pelayanan publik. Laraku Nyata adalah sebuah inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang telah dibentuk dan dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulukumba. Untuk melihat peran inovasi tersebut, maka perlu untuk melakukan Analisa dengan metode penelitian ilmiah, yaitu dipaparkan dengan bentuk deskriptif. Kemudian ada beberapa hal yang harus diketahui dalam melihat peranan inovasi pelayanan publik. Mendeksripsikan sebuah inovasi pelayanan publik hal yang paling utama diperhatikan adalah komponen yang ada dalam inovasi tersebut. Sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat, tentang bagaimanakah gambaran inovasi pelayanan publik "Laraku Nyata" bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, sehingga indikator

untuk mendeskripsikan inovasi tersebut dilihat dari komponen atau atribut inovasi pelayanan publik sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers yang terdiri dari *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Begitupun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pratama (2016) membahas tentang inovasi pelayanan publik melalui *Smart Card* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian tersebut mendeskripsikan inovasi pelayanan publik dengan mengkaji kelengkapan komponen atau atribut inovasi itu sendiri. Olehnya itu untuk membahas lebih lanjut maka peneliti merumuskan kerangka pikir penelitian yang disajikan dalam gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

#### D. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian penulis Analisis Peran Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, penelitian ini lebih fokus pada inovasi dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dengan metode penelitian kualitatif. Inovasi pelayanan yang dimaksud adalah “Laraku Nyata” yang kemudian dianalisis dari segi pelaksanaannya apakah sampai sekarang masih berperan atau sebaliknya.

#### E. Deskripsi Fokus

Deskripsi fokus pada penelitian ini yang digunakan oleh peneliti terkait dengan penerapan inovasi yang memiliki atribut atau bagian yang melekat di dalam sebuah inovasi. Atribut inovasi yang dimaksud yaitu suatu komponen yang harus ada dalam setiap inovasi yang dilakukan dalam hal ini inovasi laraku nyata, dan dideskripsikan sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil diharapkan mampu memberikan dampak positif yang memberikan keuntungan bagi penerima layanan.
2. *Compaibility* atau Kesesuaian, dalam pembentukan inovasi pelayanan publik harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan yang mempermudah masyarakat salah satunya yaitu pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba sebagai lokus penelitian tentang inovasi pelayanan

"Laraku Nyata".

3. *Complexity* atau kerumitan, sebagai suatu hal yang baru, kerumitan tentu saja akan ada dalam setiap inovasi pelayanan publik. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba diharapkan menerapkan inovasi pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Maksudnya adalah inovasi pelayanan publik yang baru dibuat mampu mengatasi kerumitan yang ada selama pelayanan. Kerumitan seperti penyandang disabilitas yang ada di daerah terpencil akan mudah dijangkau dengan adanya inovasi "Laraku Nyata" karena pelaksanaannya sudah ada kendaraan penunjang.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, Inovasi yang dilakukan harus melewati masa percobaan dan mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba terkhusus bagi penyandang disabilitas.
5. *Observability* yaitu kemudahan diamati, Inovasi tentunya dibentuk untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Itu menjadi suatu tujuan diciptakannya inovasi pelayanan publik. Inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan mudah bagi penyandang disabilitas. Kemudahan diamati dimaksudkan bahwa pelaksanaannya mudah diamati karena pelayanan langsung di kediaman penyandang disabilitas menggunakan mobil perekaman KTP serta pelayanan langsung tanpa antri di DISPENDUKCAPIL.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi

Penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan Desember 2020 hingga Maret 2021. Waktu tersebut digunakan dalam pengambilan data awal penelitian, penyusunan hingga akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Jenis penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017) merupakan jenis penelitian yang cenderung digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang memiliki makna. tipe penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan apa yang terjadi di lapangan secara nyata.

Semua data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif yang berupa deskripsi lokus dan fokus penelitian dari hasil observasi langsung di lapangan dengan melakukan beberapa teknik-teknik dalam mengumpulkan data konkret. Selanjutnya data-data yang diperoleh dipaparkan berdasarkan dari hasil uji yang sistematis dan hasil pengamatan langsung di Lapangan. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis studi kasus yang merupakan suatu penelitian yang dilakukan terhadap suatu kesatuan sistem yang meliputi program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individual yang terikat oleh tempat, waktu

atau ikatan tertentu. Studi kasus adalah suatu penelitian yang diarahkan untuk menghimpun data, mengambil makna, serta memperoleh pemahaman dari kasus tersebut. Sehingga program inovasi pelayanan publik laraku nyata, akan di teliti lebih mendalam.

### C. Informan

Informan adalah orang yang diharapkan memberikan data secara obyektif, akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan yang diberikan kepada peneliti. Dalam penentuan informan penelitian, peneliti menggunakan metode *Purposive Sampling* dimana teknik menentukan orang yang mengerti dan terlibat langsung kedalam permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah informan

No.	INFORMAN	INISIAL	JABATAN
1.	Hj. A. Sukmawati, S.Sos., MAP	AS	Kepala Bidang Permanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
2.	Suherman	Sh	Ketua PPDJ Cabang Bulukumba sekaligus penyandang disabilitas
3.	Subu	Sb	Penyandang disabilitas
4.	Rahmawati	R	Penyandang disabilitas
5.	Rasinang	RS	Penyandang disabilitas

## D. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Menurut Sugiyono (2017) observasi adalah salah satu cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengamati objek penelitian yang akan dikaji. Observasi yang dilaksanakan merupakan teknik observasi terus-terang atau tersamar yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengamatan yang dilakukan langsung di lapangan, mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan laraku nyata bagi penyandang disabilitas.

### 2. Wawancara

Teknik yang digunakan dalam wawancara yaitu dengan riset atau penelitian yang dilakukan dengan percakapan antara dua orang yang dimulai dengan tujuan khusus memperoleh keterangan yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Pengambilan data melalui wawancara lisan langsung dengan sumber data baik melalui tatap muka ataupun lewat telepon. Jawaban responden dan dirangkum sendiri oleh peneliti.

Adapun jenis wawancara yang dilakukan adalah pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur. Peneliti akan melakukan wawancara dengan informan kunci dengan pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya dan apabila tanggapan kurang jelas maka peneliti mengajukan pertanyaan tidak terstruktur kepada informan demi mendapatkan data yang jelas.

### 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi menggunakan teknik dokumentasi, dimaksudkan untuk memperoleh sejumlah data dan informasi yang berkaitan dengan benda-benda yang akan dijadikan acuan, alat, atau fasilitas proses perumusan, implementasi dan evaluasi kebijakan tentang instansi terkait. Teknik dokumentasi merupakan proses konkret karena melibatkan catatan dokumen yang tersedia.

### E. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiono (2017), adapun teknik analisis data yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data, yaitu merujuk pada suatu proses memilih dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi empiris lainnya.
2. Penyajian Data, yaitu merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan pengumpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil berdasarkan pemahaman.
3. Kesimpulan, yaitu menarik permasalahan sehingga memungkinkan verifikasi selama penelitian berlangsung. Kegiatan ini merupakan Analisa yang sangat penting dengan menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari awal pengumpulan data seorang menganalisis kualitatif muali mencari arti benda-benda,

mencatat, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi.

## F. Teknik Pengabsahan Data

Agar diperoleh temuan interpretasi dan keabsahan data maka perlu untuk diadakan uji kredibilitas, ada beberapa teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas menurut Sugiyono (2017) yaitu:

1. Perpanjangan pengamatan yaitu melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan ini dilakukan dengan cara kembali ke lokasi penelitian untuk mengamati lebih lanjut dengan mencari data dan informasi yang masih dianggap kurang dalam menjawab pertanyaan dan permasalahan penelitian.
2. Triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Proses triangulasi dilakukan dengan mencari data atau informasi yang masih dianggap kurang dalam menjawab pertanyaan dari permasalahan penelitian.  
Mengadakan member cek. Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti sehingga data dianggap valid karena ada kesepakatan oleh para pemberi data. Proses ini dilakukan pula untuk mengecek kembali keaslian informasi atau keterangan yang telah diberikan informan dan juga melakukan pengecekan kembali ke lokasi penelitian tentang kebenaran data sekunder yang diperoleh peneliti.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bagian ini dideskripsikan tentang lokasi penelitian secara rinci dan jelas yang kemudian menjadi awal dalam menjelaskan hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Uraian secara singkat dan jelas mengenai lokasi penelitian ini dapat pula memberikan informasi yang jelas kepada pembaca jika ingin melanjutkan penelitian yang telah dilakukan, serta dapat menggambarkan secara umum kondisi dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

##### 1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba merupakan kantor Pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang tercantum pada pasal 1 UU No. 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan sektor lain.

Ada beberapa fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk,

- b. Pembinaan umum
  - c. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
  - d. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga
  - e. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - f. Pencatatan dan penerbitan Akta-akta catatan
  - g. Pencatatan mutasi penduduk
  - h. Pengelolaan data penduduk
  - i. Penyelenggaraan penyuluhan, dan
  - j. Pelaksanaan pembinaan pengolahan cabang dinas dan unit pelaksanaan teknis.
2. **Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba**
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membangun visi pelayanan administrasi kependudukan dengan isu strategis yang bertumpu pada terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.
- a. Visi: Terwujudnya Pelayanan Prima Dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Berbasis Teknologi Informasi
  - b. Misi: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Aministrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Berpedoman pada Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima.
- Penjabaran misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yaitu:
- 1) Kabupaten Bulukumba menciptakan sistem administrasi dan pelayanan dan catatan sipil yang cepat, tepat, akurat, dan tranparansi

- 2) Melaksanakan pemberdayaan, pembinaan, dan sosialisasi kepada masyarakat untuk menumbuhkembangkan kemitraan dan peran sertanya dalam melaksanakan pendaftaran penduduk dan capil
- 3) Mempersiapkan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana untuk mendukung terciptanya pelayanan, pengelolaan data informasi, serta pembinaan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- 4) Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan perumusan kebijakan pembangunan daerah yang berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat

### 3. Tugas dan Fungsi

Adapun uraian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba:

- a. Mengkoordinasikan perumusan rencana strategi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Mengkoordinasikan perumusan kebijakan agar terciptanya sinkronasi dan integritasi kebijakan pemerintah dalam kerja dan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Menyelenggarakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Melaksanakan pengendalian, penempatan dan pembinaan kepegawaian lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- e. Mengendalikan pengelolaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- f. Menyelenggarakan urusan umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- h. Mengkonsultasikan dan mengkoordinasikan program dan kegiatan dengan pemerintah pusat dan provinsi dalam rangka terciptanya keselarasan program dan kegiatan antar tingkat pemerintah dalam lingkup kerja dan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- i. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan
- j. Memantau dan mengevaluasi serta menilai pelaksanaan tugas bawahan
- k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada Bupati melalui sekretaris daerah
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bulukumba mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan

pencatatan sipil

- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 4. Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Arah Kebijakan

a. Tujuan: Terlaksananya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

b. Sasaran: Meningkatnya Pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan

c. Strategi:

- 1) Mengupayakan pelayanan adminduk yang prima dan sesuai SOP
- 2) Melaksanakan monitoring pelayanan secara berkala.
- 3) Mencegah penyalahgunaan layanan yang merugikan masyarakat.
- 4) Menyediakan saluran informasi bagi masyarakat yang tidak puas dengan kualitas layanan.

#### 5. Arah Kebijakan:

- 1) Menerbitkan KTP-el, Kartu keluarga, SKPWNI tepat waktu.
- 2) Rapat staf paling kurang 2 kali dalam sebulan.
- 3) Mengurangi jumlah calo yang berkeliaran.
- 4) Pengadaan papan informasi dan kotak aduan pelayanan.
- 5) Penjadwalan waktu pelayanan untuk 10 kecamatan.

#### 6. Struktur Organisasi

Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Bulukumba No. 10 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja Dinas daerah Kabupaten

Bulukumba dan peraturan Bupati Bulukumba No. 19 tahun 2008 tentang tugas pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja. Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kabupaten Bulukumba, maka struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kabupaten Bulukumba sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretaris
  - a) Sub bagian perencanaan
  - b) Sub bagian keuangan
  - c) Sub bagian umum dan kepegawaian
- 3) Bidang pelayanan pendaftaran penduduk
  - a) Seksi identitas penduduk
  - b) Seksi pindah datang penduduk
  - c) Seksi pendataan penduduk
- 4) Bidang pencatatan sipil
  - a) Seksi kelahiran
  - b) Seksi perkawinan dan perceraian
  - c) Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian
- 5) Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
  - a) Seksi sistem informasi administrasi kependudukan
  - b) Seksi pengelolaan dan penyajian data kependudukan
  - c) Seksi tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi

- 6) Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
  - a) Seksi kerjasama
  - b) Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
  - c) Seksi inovasi pelayanan

## B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai hasil dan pembahasan data yang telah diperoleh dari penelitian di lapangan berdasarkan observasi, wawancara dan studi dokumentasi yang telah dilaksanakan berkaitan dengan inovasi pelayanan "Laraku Nyata" bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini akan dianalisis berdasarkan beberapa indikator pelaksanaan inovasi yang diambil dari teori Rogers mengenai atribut atau ciri-ciri inovasi pelayanan publik yang baik. Teori tersebut mencakup lima indikator yang dijadikan pula indikator dalam penelitian ini yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (kemungkinan), *Observability* (Kemudahan).

Inovasi "Laraku Nyata" itu sendiri merupakan nama singkatan inovasi pelayanan publik dalam hal pelayanan identitas kependudukan bagi penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba. Inovasi ini timbul karena masih adanya penyandang disabilitas yang belum memiliki data-data kependudukan, sehingga perlu dilakukan pendataan dan penjemputan bagi penyandang disabilitas yang belum memiliki data kependudukan.

Penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil yang kemudian dianalisis

berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi dari dua informan yang telah ditentukan oleh peneliti yang telah sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Hasil dari analisis data yang dilakukan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Menurut Rogers *Relative Advantage* (keuntungan relatif) merupakan sebuah inovasi yang harus memiliki keuntungan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang telah dilakukan sebelumnya. Keuntungan relatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah inovasi "Laraku Nyata" bagi pelayanan penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yaitu bahwa sebagai inovasi pelayanan publik yang baru maka perlu dilihat dari keuntungan dan dampak positif yang diperoleh dari inovasi tersebut. Setiap inovasi yang dibentuk memang harus memiliki unsur dari keuntungan relatif. Berikut adalah hasil wawancara dengan ketua bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan berdasarkan indikator *Relative Advantage* (keuntungan relatif):

"Untuk inovasi pelayanan "Laraku Nyata" Alhamdulillah sangat memiliki banyak keuntungan yang dibuktikan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mendapat top 20 tingkat nasional dalam inovasi pelayanan publik terkait Laraku Nyata, jadi sudah mendapatkan pengakuan dari KEMENPAN tentang inovasi pelayanan publik yang sebelum adanya Laraku Nyata, inovasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas itu Adminduk Capil, kedua Dinas bisa memantau perkembangan saudara-saudara kita yang keterbelakangan yaitu Pendidikan, masalah cacat ataupun masalah Kesehatan. Ketiga keuntungan yang diperoleh bagi penyandang disabilitas yaitu beliau bisa mendapatkan bantuan sosial jika data-data kependudukannya telah lengkap sehingga dengan mudah mendapatkan fasilitas dari Dinas Sosial, seperti bantuan kursi roda, kaki tiga, dan lain-lain. Dan yang keempat bagi penyandang disabilitas yang sakit beliau bisa mendapatkan pelayanan Kesehatan dengan memperoleh karti BPJS secara gratis dan lain-lain".

(Hasil Wawancara, AS, Senin 25 Januari 2021 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba).

Dari hasil wawancara yang diperoleh dapat dilihat bahwa inovasi layanan “Laraku Nyata” merupakan inovasi yang memiliki pengaruh yang sangat besar bagi penyandang disabilitas itu sendiri. Karena dengan adanya inovasi tersebut para penyandang disabilitas dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan terkait data kependudukan. Hal itu memiliki banyak keuntungan dan dampak positif kepada kedua belah pihak, baik untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba berupa keakuratan data dan bagi penyandang disabilitas berupa pelayanan administrasi kependudukan yang mudah dan bantuan-bantuan sosial lainnya. Sehingga inovasi pelayanan “Laraku Nyata” telah memiliki keuntungan dan memberikan dampak yang positif dalam pengaplikasiannya. Data-data sekunder yang didapatkan menunjukkan peningkatan kepemilikan data kependudukan bagi penyandang disabilitas yaitu pada tahun 2016-2018 jumlah penduduk penyandang disabilitas se-Kabupaten Bulukumba berjumlah 85, 95, dan 312. Dari data tersebut sehingga mengalami peningkatan keakuratan data penyandang disabilitas yang akan diberi pelayanan administrasi kependudukan (*untuk lebih jelasnya, data lengkap ada di lampiran 5 gambar 13-14*).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada perwakilan dari penyandang disabilitas yang juga menjadi pengguna layanan “Laraku Nyata” dalam hal ini oleh ketua Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia

wilayah Bulukumba. Hasil wawancara yang diperoleh adalah sebagai berikut:

“Inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ada banyak keuntungan yang diperoleh. Pertama tidak melakukan proses antrian terus menjadi prioritas dan juga dalam hal untuk datang ke Disdukcapil itu sering dijemput bahkan diantar pulang kembali oleh Disdukcapil, bahkan sering juga disiapkan akomodasi dan konsumsi. Kedua dari kerjasama yang telah dilakukan dengan Disdukcapil Bulukumba, Pemerintah Kabupaten Bulukumba sangat responsive terhadap keluhan-keluhan yang ada di penyandang disabilitas dalam hal bantuan dan lain sebagainya. Kemudian memiliki dampak yang sangat positif karena teman-teman disabilitas dipermudah dalam segala pengurusan administrasi kependudukan dan pemberian bantuan sosial”.

(Hasil Wawancara, S, 26 Januari 2021 di Rumah Pribadi Ketua Umum PPDI)

Hasil wawancara yang diperoleh dari Ketua Umum PPDI Wilayah Bulukumba sebagai perwakilan dari masyarakat penyandang disabilitas menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba bagi penyandang disabilitas dalam hal ini “Laraku Nyata” merupakan inovasi yang sangat sesuai dan memiliki keuntungan serta dampak positif bagi penyandang disabilitas, sehingga dengan mudah memiliki data-data kependudukan yang menjadi acuan untuk mendapatkan bantuan-bantuan sosial. Data-data yang diperoleh di lapangan mengenai kemudahan pelayanan itu dengan bukti dokumentasi setiap pelayanan yang ada. Bukti itu berupa dokumentasi pemberian layanan dan penerimaan berkas administrasi kependudukan serta bantuan yang berupa bantuan kursi roda, bantuan dana, bantuan sosial lainnya.

*(Dokumentasi lengkap ada pada lampiran 5 Gambar 1-10).*

Begitupun dengan masyarakat penyandang disabilitas pada saat wawancara tanggal 05 April 2021 juga mengutarakan bahwa:

“Ada banyak keuntungan yang diperoleh dari inovasi Laraku Nyata, yaitu adanya pelayanan antar jemput dalam pembuatan KTP, selain itu kami juga memperoleh bantuan sosial dari dinas Sosial Kabupaten Bulukumba berupa bantuan kursi roda untuk kami”.

(Hasil wawancara R, 05 April 2021 di Rumah Pribadi beliau)

Wawancara peneliti dilanjutkan kembali kepada penyandang disabilitas, beliau memberikan penjelasan yaitu sebagai berikut:

“Iye, saya mendapatkan banyak keuntungan. Dijemput, diantar lagi pulang untuk mengurus KTP. Saya juga sekalian diuruskan untuk Kartu Keluarga, mengurus KTP sama KK juga tidak lamaji adami keluar”.

(Hasil Wawancara Oleh RS, 25 Juli 2021, di Rumah Pribadi Beliau)

Hal yang bisa peneliti tarik dari hasil wawancara untuk indikator keuntungan relatif yaitu inovasi pelayanan “Laraku Nyata” merupakan inovasi yang memiliki banyak keuntungan dan dampak yang signifikan kepada pelaksana dan sasaran inovasi ini. Sesuai dengan teori yang telah disampaikan oleh Rogers dalam Basri (2018) yang telah dijelaskan sebelumnya. Sehingga inovasi “Laraku Nyata” telah memenuhi ciri atau atribut pertama yang menjadi syarat pembentukan inovasi pelayanan publik.

## 2. Indikator *Compability* (Kesesuaian)

Indikator kedua dalam penelitian ini adalah *Compability* (kesesuaian). Inovasi pelayanan publik yang dibentuk harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh sasaran inovasi pelayanan publik. Sesuai dengan teori Rogers, atribut atau ciri-ciri kedua dari inovasi pelayanan publik yaitu *Compability* (kesesuaian) diartikan sebagai inovasi mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya agar inovasi

sebelumnya tidak sia-sia. Berkaitan dengan indikator kesesuaian didapatkan hasil dari wawancara oleh Ketua Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yaitu sebagai berikut:

“Alhamdulillah, untuk inovasi Laraku Nyata sesuai dengan kebutuhan. Sebanyak 312 penyandang disabilitas sejauh ini yang sudah memiliki kartu keluarga, KTP, dan sudah memiliki Akta Kelahiran sebagai dasar dari Pelayanan Publik”.

(Hasil Wawancara, AS, Senin 25 Januari 2021 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa inovasi “Laraku Nyata” sudah sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba. Inovasi ini juga merupakan inovasi yang dibentuk untuk menghasilkan hal-hal baru bagi sistem-sistem pelayanan publik. Selain itu dari sisi masyarakat penyandang disabilitas yang merupakan pengguna layanan “Laraku Nyata” dalam hal ini diwakili oleh ketua umum Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia wilayah Bulukumba, juga menyampaikan beberapa hal dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Apa yang dilakukan oleh Disdukcapil berkaitan dengan inovasi pelayanan publik kepada penyandang disabilitas sangat sesuai dengan kebutuhan. Memberikan perhatian yang lebih kepada kami masyarakat disabilitas. Hal yang baru ini menjadi inovasi yang berkembang sehingga bisa mencakup seluruh lapisan masyarakat bahkan kepada penyandang disabilitas yang sudah tidak sehat dari fisik dan mental sekalipun”.

(Hasil Wawancara, S, 26 Januari 2021 di Rumah Pribadi Ketua Umum PPDI Wilayah Bulukumba)

Begitupun dengan dua orang masyarakat penyandang disabilitas yang telah diwawancarai pada tanggal 05 April 2021. Mereka menjawab bahwa:

“Apa yang diperoleh dari pelayanan ini, telah sesuai dengan pelayanan

yang baik, dengan pelaksanaannya mudah dan tidak memberatkan untuk kami sendiri”.

(Hasil Wawancara oleh S, 5 April 2021 di Rumah pribadi beliau.)

Hasil yang diperoleh dari wawancara di atas menunjukkan bahwa dari segi masyarakat penyandang disabilitas, inovasi tersebut sangat sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Banyaknya penyandang disabilitas yang belum memiliki administrasi kependudukan sehingga kurang meratanya pelayanan dan bantuan yang diberikan oleh pemerintah. Dari inovasi ini, penyandang disabilitas dapat dijangkau dengan lebih banyak lagi dari sebelumnya.

Selanjutnya, peneliti kembali melakukan wawancara kepada penyandang disabilitas, diperoleh hasil wawancara tentang keuntungan yang dia peroleh dalam inovasi “Laraku Nyata” ini sebagai berikut

“Iya, sudah sesuai dengan kebutuhan ku. Saya membutuhkan KTP untuk mendapatkan juga bantuan-bantuan dari desa. Alhamdulillah ada pelayanan ini memudahkan ka untuk mendapatkan KTP”.

(Hasil Wawancara Oleh RS, 25 Juli 2021, di Rumah Pribadi Beliau)

Hasil yang peneliti peroleh dari keseluruhan wawancara untuk indikator *Compability* (Kesesuaian) yaitu inovasi pelayanan “Laraku Nyata” sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas. Inovasi ini juga telah memenuhi standar pembaruan dengan tidak menimbulkan kesan inovasi lama tidak berguna tetapi memberikan nilai tambahan dan pembaruan untuk inovasi sebelumnya. Inovasi pelayanan publik sejatinya harus selalu ada pembaruan dengan tidak membuang sia-sia inovasi sebelumnya. Hal ini dikuatkan dengan data-data penyandang

disabilitas yang semakin meningkat dari segi kepemilikan akta kelahiran, kartu keluarga, dan KTP. Data yang diperoleh dari tahun 2018-2020 menunjukkan penerbitan KTP, KK, semakin tahun menurun itu berarti bahwa sudah banyak masyarakat penyandang disabilitas yang telah memiliki data kependudukan dan Adapun penerbitan yang dilakukan di tahun 2020 dan seterusnya merupakan penambahan dari penyandang disabilitas yang dijangkau seiring dengan pelaksanaan inovasi pelayanan publik "Laraku Nyata". Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada (lampiran 5 gambar 14-16).

### 3. Indikator *Complexity* (Kerumitan)

Indikator *Complexity* (Kerumitan), merupakan ciri ketiga dari Inovasi Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Rogers. Kerumitan ini diartikan dengan sifatnya yang baru, maka inovasi ini tentunya memiliki tingkat kerumitan yang kemudian bisa menjadi hasil lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini kerumitan diartikan sebagai inovasi yang baru maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba diharapkan mampu menerapkan inovasi pelayanan publik yang harus lebih baik dari sebelumnya walaupun dengan tingkat kerumitan yang tinggi. Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Ketua Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Bulukumba yaitu sebagai berikut:

"Untuk inovasi pelayanan "Laraku Nyata" Alhamdulillah sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan publik yang dibuktikan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mendapat top 20 tingkat nasional dalam inovasi pelayanan publik terkait Laraku Nyata, jadi sudah mendapatkan pengakuan dari KEMENPAN tentang inovasi pelayanan publik yang sebelum adanya Laraku Nyata, inovasi

pelayanan publik untuk penyandang disabilitas itu Adminduk Capil”.

(Hasil Wawancara, AS, 25 Januari 2021 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa inovasi “Laraku Nyata” merupakan inovasi yang telah mampu memberikan pembaruan yang signifikan dari inovasi yang ada sebelumnya tanpa membuat inovasi sebelumnya sia-sia dilaksanakan. Inovasi “Laraku Nyata” dibentuk untuk menyempurnakan inovasi sebelumnya yang berkaitan dengan penyandang disabilitas. Inovasi ini berbentuk pelayanan publik kepada penyandang disabilitas yang sulit untuk dijangkau di inovasi sebelumnya sehingga “Laraku Nyata” hadir untuk melengkapi semua itu.

Cara pelaksanaannya ada dua cara yaitu menjemput langsung di kediaman penyandang disabilitas dan melakukan perekaman KTP di lokasi serta membantu penyandang disabilitas untuk mendapatkan bantuan dari Dinas Sosial. Adapun alur pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas yaitu yang pertama dilakukan pedataan oleh Dinas Sosial, kemudian data di verifikasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui operator, kemudian dilakukan penjemputan dengan bantuan PMI dan PPDI, selanjutnya dilakukan perekaman Biometrik KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, lalu percetakan KTP-el, penyerahan dan terakhir purna layanan yang menghasilkan bantuan sosial berupa BPJS dan bantuan lainnya dari Dinas Sosial. Gambar skema alur pelaksanaan dapat dilihat secara jelas di (lampiran 5 gambar 11).

Adapun kerumitan yang dialami DISPENDUKCAPIL secara teknis

yaitu medan atau akses jalan menuju kediaman penyandang disabilitas. Begitupun partisipasi masyarakat dalam melaporkan warga penyandang disabilitas di lingkungan masing-masing masih rendah.

Sehingga indikator Complexity (Kerumitan) telah terpenuhi dalam inovasi pelayanan publik “Laraku Nyata” di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

#### 4. Indikator *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Indikator *Triability* (Kemungkinan Dicoba) merupakan indikator keempat untuk ciri-ciri atau atribut inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rogers. *Triability* (kemungkinan dicoba) merupakan inovasi yang hanya bisa diterima apabila teruji dan mampu terbukti keuntungan atau nilai lebih yang dihasilkan dibandingkan dengan inovasi lama. Kemungkinan dicoba dalam penelitian ini diartikan sebagai inovasi yang dilakukan harus melewati masa percobaan dan mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba terkhusus bagi penyandang disabilitas. Untuk melihat hasil dari bagaimana “Laraku Nyata” telah melewati tahap keempat dalam pembentukan inovasi pelayanan publik maka telah dilakukan wawancara dan studi dokumentasi. Hasil wawancara dari informan yaitu Ketua Bidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Bulukumba sebagai berikut:

“Bentuk inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yaitu mendata penyandang disabilitas ke 10 kecamatan. Sebelum pelaksanaannya terlebih dahulu Disdukcapil telah melakukan sosialisasi untuk

memantau sampai sejauh mana pelayanan ini telah tercapai”.

(Hasil Wawancara, AS, 25 Januari 2021 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa inovasi “Laraku Nyata” merupakan kelanjutan dari inovasi sebelumnya, sehingga untuk kemungkinan dicoba sudah dilaksanakan. Selain itu sebelum pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba telah melakukan sosialisasi mengenai inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang belum mempunyai administrasi kependudukan dalam hal ini “Laraku Nyata” Dari sosialisasi yang dilakukan maka kemungkinan dicoba telah dilaksanakan, karena dengan sosialisasi tersebut maka dapat diketahui secara langsung kondisi lokasi, kebutuhan penyandang disabilitas, dan Langkah yang tepat dalam pengaplikasian inovasi “Laraku Nyata” serta dengan bantuan PPDI dapat mengetahui lebih dalam kebutuhan dan *treatment* khusus untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh penyandang disabilitas Kabupaten Bulukumba.

Selain itu karena inovasi “Laraku Nyata” merupakan inovasi berkelanjutan sehingga untuk pelaksanaannya sudah mendapatkan gambaran seberapa banyak penyandang disabilitas yang belum tersentuh dari tahun ke tahun sehingga sampai pada tahun 2020 sisa sedikit penyandang disabilitas yang belum memiliki data-data kependudukan. Sebelumnya di tahun 2018 telah terdata 312 orang dari 10 kecamatan di Kabupaten Bulukumba. Itu menunjukkan bahwa semakin lama penyandang disabilitas yang belum memiliki KTP-el itu semakin berkurang. Dengan inovasi sebelumnya yang

telah dilakukan telah mendata banyak penyandang disabilitas sehingga inovasi "Laraku Nyata" kemudian hadir untuk melengkapi penyandang disabilitas yang belum pernah tersentuh oleh Dinas. Data lengkap Penyandang Disabilitas yang telah memiliki KTP-el tahun 2018 ada pada data-data di (Lampiran 5 gambar 12).

Sehingga indikator ciri-ciri atau atribut inovasi pelayanan publik keempat yang dikemukakan oleh Rogers telah terlaksana sesuai dengan tujuan awalnya. Setiap inovasi pelayanan publik yang diterapkan sebelumnya harus ada eksperimen ataupun kemungkinan dicoba, agar menjadi gambaran dalam pengaplikasian inovasi tersebut ke depannya.

#### 5. Indikator *Observability* (Kemudahan Diamati)

Indikator *Observability* (Kemudahan Diamati) merupakan indikator terakhir dan ciri-ciri atau atribut inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rogers. *Observability* berarti menggambarkan bagaimana inovasi baru diciptakan bisa menghasilkan dampak lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi selaku pencipta inovasi. Kemudahan diamati dalam penelitian ini berarti inovasi yang dibentuk untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan yang kemudian menjadi suatu tujuan diciptakannya inovasi pelayanan publik. Hasil wawancara oleh Ketua Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menunjukkan yaitu:

"Inovasi "Laraku Nyata" memiliki Output yang dapat dilihat secara langsung dari data yang akurat yang kami peroleh. Outcomenya bagi penyandang disabilitas, beliau sudah bisa memperoleh pelayanan kesehatan gratis, bisa memperoleh bantuan sosial dan bantuan modal usaha untuk yang mampu melakukan aktivitas. Dampak positif sangat banyak yang diperoleh sesuai dengan harapan kami sebagai pembuat

inovasi pelayanan publik”.

(Hasil Wawancara, AS, 25 Januari 2021 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)

Wawancara di atas menunjukkan bahwa inovasi “Laraku Nyata” merupakan inovasi yang dengan mudah di amati hasilnya, baik secara langsung ataupun data-data yang diperoleh. Hal itu membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba berhasil membuat suatu inovasi yang baru demi kebutuhan pelayanan publik yang diharapkan oleh Dinas sebagai instansi terkait dan kepada penyandang disabilitas sebagai sasaran inovasi tersebut. Dari segi penyandang disabilitas hasil wawancara oleh Ketua Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia wilayah Bulukumba yang juga merupakan pengguna layanan menunjukkan:

“Inovasi Laraku Nyata memiliki dampak yang sangat positif karena teman-teman disabilitas tidak lagi harus datang ke Disdukcapil untuk melakukan perekaman. Kalau berbicara dari sisi negatif tidak ada sama sekali. Keuntungan yang diperoleh sangat banyak sehingga kami berharap ke depannya inovasi-inovasi yang baru tetap kami diajak sebagai mitra kerja untuk pelayanan yang merata bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bulukumba”.

(Hasil Wawancara, S, 26 Januari 2021 di Rumah Pribai Ketua Umum PPDl Wilayah Bulukumba)

Kemudian dari dua orang masyarakat penyandang disabilitas juga merasakan dampak yang sangat baik dari inovasi ini, dari mereka peneliti mampu mengamati dengan baik hasil dari inovasi laraku nyata tersebut. Menurut mereka dampak yang sangat signifikan yang dirasakan adalah cepatnya proses pembuatan KTP yang tidak sama sekali memberi kerumitan dan bantuan fisik dan materil yang diperoleh dari dinas sosial Kabupaten

Bulukumba.

Selanjutnya untuk lebih meingkatkan hasil yang diperoleh peneliti, kembali melakukan wawancara kepada penyandang disabilitas dan menghasilkan pandangan yaitu sebagai berikut:

“Hasil yang saya peroleh itu memberikan kemudahan bagi saya. Saya sudah memiliki KTP dan Kartu Keluarga. Bantuanpun Alhamdulillah saya sudah bisa dapat juga seperti orang-orang. Kemudian dilayani dengan baik jadi tidak ada negosiasi yang dapat. Harapanku Capil bisa selalu buat pelayanan seperti ini jadi rata juga bantuan sosial di dapat”.

(Hasil Wawancara Oleh RS, 25 Juli 2021, di Rumah Pribadi Beliau)

Dari wawancara di atas menunjukkan kepuasan penyandang disabilitas dalam pelaksanaan inovasi “Laraku Nyata” ini sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Hal itu sangat dengan mudah dilihat ataupun diamati dengan adanya bukti-bukti nyata berupa fasilitas-fasilitas selain administrasi kependudukan yang diperoleh penyandang disabilitas.

Sehingga indikator *Observability* (kemudahan diamati) telah terpenuhi untuk inovasi pelayanan “Laraku Nyata”. Setiap inovasi harus dapat dirasakan dampak-dampaknya bagi kedua belah pihak. Hal itu menunjukkan bahwa inovasi dibentuk tidak semata-merta untuk kebutuhan instansi untuk menciptakan inovasi baru setiap tahunnya melainkan harus sesuai dengan harapan sasaran semua yang terlibat agar inovasi yang dibentuk berguna dengan sebaik-baiknya. Hasil yang diperoleh peneliti dikuatkan dengan dokumentasi pelaksanaan yang betul nyata telah dilaksanakan. Peneliti kemudian menjadikan dokumentasi tersebut sebagai sumber data yang akurat

untuk melihat pelaksanaan inovasi “Laraku Nyata”. (Sumber-sumber data yang diperoleh terdapat pada Lampiran 5 gambar 1-10).

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas berkaitan dengan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, apakah telah terlaksana dengan baik atau tidak. Data yang diperoleh dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut.

Tabel 4.1 Matriks Temuan Hasil Penelitian

Indikator	Temuan Penelitian	Keterangan
Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	Inovasi pelayanan “Laraku Nyata” merupakan inovasi yang memiliki banyak sekali dampak positif bagi penyandang disabilitas yaitu telah memiliki data-data kependudukan, dapat menerima bantuan sosial yang berupa kursi roda, kaki tiga, yang lainnya dan layanan Kesehatan gratis melalui BPJS kesehatan.	Telah terlaksana dengan baik
Compability (Kesesuaian)	Inovasi “Laraku Nyata” telah terlaksana sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba. Inovasi ini merupakan	

	<p>kelanjutan inovasi sebelumnya sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya.</p>
<p>Complexity (Kerumitan)</p>	<p>Inovasi "Laraku Nyata" memiliki kerumitan tersendiri dalam pelaksanaannya karena inovasi ini merupakan kelanjutan inovasi sebelumnya dengan sasaran pelaksanaannya bagi penyandang disabilitas yang belum memiliki data-data kependudukan sehingga membutuhkan banyak waktu, tenaga dan mitra untuk menjangkau secara keseluruhan</p>
<p>Triability (Kemungkinan Dicoba)</p>	<p>inovasi "Laraku Nyata" merupakan kelanjutan dari inovasi sebelumnya. Walaupun begitu inovasi ini juga tetap melakukan sosialisasi dan pelaksanaan awal sebagai acuan dalam menentukan langkah yang tepat untuk kelanjutan inovasi tersebut. Inovasi "Laraku Nyata" bagi penyandang disabilitas ini telah mampu memberikan nilai-nilai</p>

	<p>positif dan telah teruji sehingga memberikan hasil yang sesuai dengan harapan Bersama.</p>	
<p><i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)</p>	<p>Inovasi "Laraku Nyata" menghasilkan banyak dampak positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yaitu dapat memperoleh data-data akurat berkaitan dengan masyarakat yang belum memiliki data-data kependudukan serta dapat membawa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba ke TOP 20 tingkat nasional tentang Inovasi pelayanan publik. Bagi penyandang disabilitas juga merasakan dampak signifikan dari inovasi ini.</p> <p>Data-data kependudukan merupakan dasar munculnya bantuan-bantuan sosial yang membuat pemerataan pelayanan dan pemerintah tetap ada untuk para penyandang disabilitas kabupaten Bulukumba.</p>	

*Sumber: Hasil Olah Data Peneliti*

Berdasarkan temuan hasil penelitian di atas dan telah melalui proses pengumpulan data serta analisis data, menunjukkan bahwa inovasi pelayanan “Laraky Nyata” bagi penyandang disabilitas di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, telah dilaksanakan dengan baik. Keseluruhan ciri-ciri/atribut inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rogers telah terpenuhi dengan baik. Hal ini telah dibuktikan dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi serta validasi data-data sekunder yang diterima.

Inovasi pelayanan publik harus sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dengan tema Inovasi Daerah berada pada pasal 386 sampai 390, menjelaskan inovasi pelayanan publik harus mengacu pada beberapa prinsip yaitu peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatuhan, dapat dipertanggungjawabkan (Tahir dan Harakan, 2017).

Dalam pengaplikasian inovasi pelayanan publik tidak bisa lepas dari para pejabat pelayan publik. Menurut Wijayanti dan Sururi (2017) dalam penelitian yang telah mereka lakukan didapatkan beberapa faktor dalam keberhasilan inovasi kebijakan pelayanan publik yaitu inisiatif dan komitmen Bupati/Walikota, perubahan mindset sehingga terbangun kepercayaan dalam pengelolaan PKL, Reformasi birokrasi yang diikuti penyusunan dokumen pendukung, mekanisme implementasi yang berkesinambungan dan

terintegrasi, pangkas anggaran dan fokus untuk pemanfaatan berdampak terutama pada kesejahteraan.

Beberapa penjelasan teori di atas, dikaitkan dengan inovasi pelayanan "Laraku Nyata", maka inovasi ini telah layak dikatakan sebuah inovasi pelayanan publik. Berkaitan dengan penelitian ini, di dapatkan dampak yang sangat signifikan dari pengaplikasian inovasi "Laraku Nyata" ini. Berdasarkan sumber data sekunder, pelaksanaan inovasi "Laraku Nyata" mengedepankan penyandang disabilitas dalam memberikan pelayanan serta memberikan kemudahan dalam setiap proses yang ada.

Tujuan inovasi "Laraku Nyata" ini untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penyandang disabilitas sebagai bentuk kepedulian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena data-data kependudukan merupakan dasar dari mudahnya mendapat pelayanan publik lainnya. Sehingga suatu keharusan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membentuk inovasi-inovasi demi terwujudnya pelayanan publik menyeluruh dan merata untuk semua lapisan masyarakat terkhusus bagi penyandang disabilitas yang memiliki keterbelakangan mental, fisik, dan Kesehatan.

Inovasi pelayanan "Laraku Nyata" kemudian memberi semangat baru bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bulukumba dengan berbagai kemudahan, bantuan dan bimbingan langsung yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Sebelumnya adanya inovasi "Laraku Nyata" penyandang disabilitas belum mampu terdata secara keseluruhan, namun dengan adanya inovasi pelayanan "Laraku Nyata"

ini telah mampu menjangkau penyandang disabilitas yang sulit untuk diakses. Walaupun belum secara keseluruhan namun, akan selalu di usahakan mengingat pandemi Covid-19 yang kemudian menjadi hambatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalankan inovasi ini dengan berbagai kekurangan yang ada.

Tahun 2021 ini akan menjadi puncak pelaksanaan inovasi “Laraku Nyata” dengan semaksimal mungkin untuk menjangkau penyandang disabilitas yang belum terdata serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba selain bermitra dengan Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, dan Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia Wilayah Bulukumba, juga menyampaikan kepada masyarakat jika adanya penyandang disabilitas yang belum memiliki data-data kependudukan agar segera melapor untuk ditindak lanjuti. Hal itu sangat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba untuk mengetahui siapa saja penyandang disabilitas yang belum memiliki data-data kependudukan. Begitupun penyandang disabilitas bisa mendapatkan pelayanan yang sangat baik serta bantua-bantuan yang sebelumnya tidak didapatkan karena tidak adanya data-data kependudukan yang dimiliki. Hal itu juga membuat penyandang disabilitas merasa diperhatikan oleh lingkungan sekitar dan terhindar dari diskriminasi sosial yang sering terjadi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Inovasi pelayanan “Laraku Nyata” merupakan sebuah singkatan dari pelayanan identitas kependudukan bagi penyandang disabilitas. inovasi ini dibentuk untuk menjangkau penyandang disabilitas yang belum memiliki data-data kependudukan.
2. Inovasi “Laraku Nyata” telah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba, sehingga mereka mampu mendapatkan apa yang semestinya diperoleh dari pemerintah daerah seperti bantuan sosial.
3. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa inovasi pelayanan “Laraku Nyata” sangat memberikan dampak positif kepada penyandang disabilitas dengan banyaknya bantuan dan bimbingan yang diberikan. Juga memberikan dampak positif kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam hal keakuratan Data penduduk yang ada di Kabupaten Bulukumba.
4. Setelah analisis data dilakukan, menunjukkan gambaran pelaksanaan inovasi “Laraku Nyata” dengan sebenar-benarnya yang ada di lapangan berdasarkan sumber data sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Sehingga inovasi “Laraku Nyata” menjadi inovasi yang dapat dikategorikan berhasil dalam pelaksanaannya karena tidak adanya kekurangan yang didapatkan peneliti selama

penelitian ni berlangsung.

## B. Saran

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, agar tetap memaksimalkan pelayanan kepada penyandang disabilitas dengan adanya fasilitas kantor, tetap melakukan pelayanan kepada penyandang disabilitas di tengah pandemic Covid-19 dengan memperhatikan protokol kesehatan karena tidak melibatkan banyak orang sehingga pandemi tidak menjadi penghambat pelaksanaan inovasi "Laraku Nyata".
2. Kepada ketua umum Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia wilayah Bulukumba, agar tetap mengawal dalam pendataan penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba dengan tetap mempertahankan kerjasama yang telah dibangun dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba serta menjadi jembatan untuk penyampaian aspirasi penyandang disabilitas kepada pemerintah daerah.
3. Kepada masyarakat umum, agar melaporkan jika ada nya sanak keluarga, ataupun orang-orang yang ditemui dengan tidak sengaja kemudian belum memiliki data-data kependudukan serta lebih memperhatikan saudara-saudara kita yang memiliki keterbelakangan dan tidak sekali-kali melakukan diskriminasi sosial di lingkungan sehari-hari

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M.D. Dkk. (2017). Inovasi Pelayanan SAKINA di Puskesmas Sempu Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal E-SOSPOL*, 6(2): 75-81.
- Anggraini, N dan Utomo, S.D. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik Bagi Disabilitas*. Jakarta Selatan: Pattiro.
- Anggraeny, Cindy. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1): 85-93.
- Atthahara, Haura. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1): 66-77.
- Basri, Z. (2018). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) di Kabupaten Bantaeng*. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Cahyaningrum, A dan Nugroho, R.A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2): 103-115.
- Djumara. Dkk. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Hisbani, Dkk. (2015). Peranan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2).
- Irwanto, Dkk. (2010). *Analisis Situasi Penyandang Disabilitas di Indonesia: Sebuah Desk-Review*. Pusat Kajian Disabilitas. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Depok.
- Kurniawan, Cahyadi. R. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Fiat Justisia*, 10(3): 569-586.
- Lestari, Dkk. (2017). Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Semarang Melalui Implementasi *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CPRD)* Dalam Bidang Pendidikan. *Jurnal Integralistik*, 27(1): 1-9.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama: Tepri dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Sahabat Cendekia.
- Pebriani, V dan Rohman, Abd. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPI) Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1): 122-128.

- Pratama, M.Y. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 4(11).
- Purwanti, Dyah. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Kepada Penyandang Disabilitas di Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD", Yogyakarta.
- Rahmawati dan Suryawati. (2017). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 3(1): 24-39.
- Saenab. (2017). Inovasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (dotoronia) di Kota Makassar. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Saputri, Dkk. (2019). Analisis Aksesibilitas Layanan Pendidikan Bagi Penyandang Disabilitas Pada Perguruan Tinggi: Studi Kasus Kota Makassar. *Jurnal Of Humanity & Social Justice*, 1(2): 185-204.
- Sellang, Kamaruddin. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sururi, Ahmad. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya *Good Public Policy Governance*. *Jurnal Spirit Publik*, 12(2). 14-31.
- Taufiqurokhman dan Satispi, Evi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMI Press.
- Tahir, Muchlas dan Harakan, Ahmad. (2017). Inovasi Program Kesehatan 24 Jam dalam Mewujudkan *Good Health Care Governance* di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Imiah*, 2(1): 13-22.



## Lampiran 1

**SURAT IZIN PENELITIAN**  
(Dari DPMPPTSP Kabupaten Bulukumba)

 <p align="center"><b>PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA</b> <b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b> <b>(DPMPPTSP)</b> Alamat - Jl. Kenari No.13 Telp. (0413) 83660 Bulukumba 92512</p>	
Bulukumba, 18 November 2020	
Nomor	: 602/DPMPPTSP/XI/2020
Lampiran	: -
Perihal	: <u>Izin Penelitian</u>
<p>Kepada Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bulukumba Di Tempat</p>	
<p>Berdasarkan Surat Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor 970/738/Kesbangpol/XI/2020 tanggal 18 November 2020 Perihal Rekomendasi Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini</p>	
Nama	: <b>BAU SRI SUDARNI</b>
Nomor Pokok	: <b>10561 1109916</b>
Program Studi	: <b>ILMU ADMINISTRASI NEGARA</b>
Institusi	: <b>UNISMUH MAKASSAR</b>
Alamat	: <b>JL. SKARDA 2 MAKASSAR</b>
<p>Bermaksud Melakukan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam rangka penyelesaian <b>SKRIPSI</b> dengan judul <b>"INOVASI PELAYANAN "LARAKU NYATA" BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BULUKUMBA"</b> yang akan berlangsung pada tanggal 14 November 2020 s/d 14 Januari 2021</p>	
<p>Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut:</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mematuhi semua Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat - istiadat yang berlaku pada masyarakat setempat.</li> <li>2. Tidak mengganggu keamanan, ketertiban masyarakat setempat.</li> <li>3. Penelitian/pengambilan data tidak menyimpang dari izin yang diberikan.</li> <li>4. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian/pengambilan data serta menyerahkan 1(satu) eksemplar hasilnya kepada Bupati Bulukumba Cq Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bulukumba.</li> <li>5. Surat izin ini akan dicabut atau dian ggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan kegiatan penelitian/pengumpulan data dimaksud belum selesai.</li> </ol>	
<p>Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>	
<p align="right">   <b>Dr. Hj. R. Krg. SUGINNA</b>            Pangkat : Pembina Utama Muda            NIP : 19610702 199003 2 002         </p>	
<p><u>Tembusan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bupati Bulukumba di Bulukumba (sebagai laporan);</li> <li>2. Kepala Kesbangpol Kab. Bulukumba di Bulukumba;</li> <li>3. Arsip.</li> </ol>	



## Lampiran 3

## INSTRUMEN PENELITIAN

## Matriks Pengumpulan Data Penelitian

Tujuan Penelitian	Indikator	Data yang Diperlukan	Sumber Data	Instrumen yang Digunakan
Gambaran Inovasi Pelayanan Publik "Laraku Nyata" bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dampak yang signifikan dari pelayanan Laraku Nyata sesuai prosedur</li> <li>Memiliki keuntungan yang relatif bagi para penyandang disabilitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyandang Disabilitas Ketua Umum PPDI</li> <li>Pegawai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wawancara</li> <li>Dokumentasi</li> <li>Observasi</li> </ul>
	Compability (Kesesuaian)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kesesuaian inovasi "laraku nyata" bagi kebutuhan penyandang disabilitas di kabupaten Bulukumba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pegawai</li> <li>Penyandang Disabilitas</li> <li>Ketua Umum PPDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wawancara</li> <li>Observasi</li> </ul>
	Complexity (Kerumitan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan DISPENDUK CAPIL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pegawai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wawancara</li> <li>Observasi</li> <li>Dokumentasi</li> </ul>

		Kabupaten Bulukumba membentuk inovasi Laraku Nyata sebagai bentuk pelayanan yang baik bagi penyandang disabilitas		
Triability (Kemungkinan dicoba)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan inovasi laraku nyata sudah melalui tahap percobaan dan sesuai pada prosedur pelayanan yang baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> <li>• Observasi</li> <li>• Dokumentasi</li> </ul>	
Observability (Kemudahan diamati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan Inovasi Laraku Nyata dapat mudah diamati dan dirasakan oleh penyandang disabilitas di kabupaten Bulukumba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai</li> <li>• Penyandang Disabilitas</li> <li>• Ketua Umum PPDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> <li>• Observasi</li> </ul>	

## PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Pegawai Lingkup Dispenduk Capil Kabupaten Bulukumba)

### Biodata Informan

Nama : Hj. A. Sukmawati, S.Sos., MAP  
Pangkat/Golongan : Pembina IV/a  
Jabatan Struktural : Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan  
Waktu Wawancara : Tanggal 25 Januari 2021, Pukul 11.22 WITA

1. Apakah yang dimaksud dari inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yang dibentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
2. Apakah tujuan dari inovasi pelayanan “Laraku Nyata”?
3. Apakah telah ada sosialisasi pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” kepada penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba sebelum pelaksanaannya?
4. Apakah keuntungan dari inovasi pelayanan “Laraku Nyata” bagi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
5. Bagaimanakah bentuk pelayanan dari inovasi pelayanan “Laraku Nyata” tersebut?
6. Apakah inovasi pelayanan “Laraku Nyata” berdampak baik bagi proses pelayanan bagi penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba?
7. Apakah inovasi pelayanan “Laraku Nyata” tersebut telah sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba?

8. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba telah membentuk inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini sesuai dengan standar operasional pelayanan publik?
9. Apakah inovasi pelayanan “Laraku Nyata” sudah tepat dan baik bagi penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba atau masih akan ada inovasi yang baru lagi?
10. Bagaimanakah *output* pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” tersebut?
11. Apakah ada peningkatan hasil inovasi pelayanan “Laraku Nyata” pada pelayanan merata dan terdapatnya semua masyarakat termasuk penyandang disabilitas secara administrasi sebagai masyarakat Kabupaten Bulukumba?



## PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Penyandang Disabilitas Kabupaten Bulukumba/ Ketua Umum PPDI

Wilayah Bulukumba)

### Biodata Informan

Nama : Suherman

Alamat : Jalan Ela-ela Bulukumba

Waktu Wawancara : Tanggal 26 Januari 2021, Pukul 15.00 WITA

1. Apakah benar PPDI berkerja sama dengan DISDUKCAPIL dalam rangka penanganan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba?
2. Apakah yang melatarbelakangi munculnya kerjasama dengan DISDUKCAPIL?
3. Bagaimanakah prosedur pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas dalam rangka pengaplikasian kerjasama tersebut?
4. Apakah keuntungan yang diperoleh setelah adanya kerjasama ini dari sisi PPDI dan penyandang disabilitas?
5. Apakah dampak positif dan negatif yang dirasakan dalam pengaplikasian inovasi "Laraku Nyata" dari DISDUKCAPIL?
6. Bagaimana keterlibatan PPDI terhadap proses pelayanan "Laraku Nyata"
7. Apakah ada hambatan yang dirasakan dalam pelaksanaan inovasi "Laraku Nyata" tersebut?
8. Apakah kerjasama deengan DISDUKCAPIL yang menyangkut penyandang disabilitas akan terus berlangsung meskipun ada pembaruan inovasi?

## PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas Kabupaten Bulukumba)

### Biodata Informan

Nama : ... Rahmawati .....

Usia : ... 30 Tahun .....

Alamat : ... Desa Lamanda Kec. Bontotiro Kab. Bulukumba .....

Kebutuhan Pelayanan : Pembuatan KTP .....

Waktu Wawancara : Tgl. ... 05 April 2021 ..... Pukul ... 13.17 .....

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
2. Bagaimanakah bentuk sosialisasi dan bentuk pelaksanaan dari inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
3. Apakah inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini memberikan pelayanan yang baik atau memberikan keuntungan kepada Bapak/Ibu sebagai penerima layanan?
4. Apakah bentuk pelayanan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini telah sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu sebagai penerima pelayanan?
5. Apakah dalam proses pelaksanaan pelayanan melalui inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ada kerumitan yang Bapak/Ibu rasakan?

6. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu melalui inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (prosedur pelayanan yang baik)?
7. Apakah pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini dapat Bapak/Ibu rasakan hasilnya dan memberikan kemudahan bagi Bapak Ibu dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan sebagai masyarakat Kabupaten Bulukumba?
8. Bagaimanakah pandangan Bapak/Ibu mengenai inovasi pelayanan “Laraku Nyata”?
9. Apakah harapan, saran, dan kritik Bapak/Ibu mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yang sasaran pelaksanaannya bagi para penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba?



## PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas Kabupaten Bulukumba)

### Biodata Informan

Nama : Subu .....

Usia : 41 Tahun .....

Alamat : Dusun Batu assung Desa Lamanda Kec. Bontotiro .....

Kebutuhan Pelayanan : Pembuatan KTP .....

Waktu Wawancara : Tgl. 05 April 2021 ..... Pukul 15.20 .....

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
2. Bagaimanakah bentuk sosialisasi dan bentuk pelaksanaan dari inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
3. Apakah inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini memberikan pelayanan yang baik atau memberikan keuntungan kepada Bapak/Ibu sebagai penerima layanan?
4. Apakah bentuk pelayanan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini telah sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu sebagai penerima pelayanan?
5. Apakah dalam proses pelaksanaan pelayanan melalui inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ada kerumitan yang Bapak/Ibu rasakan?

6. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu melalui inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (prosedur pelayanan yang baik)?
7. Apakah pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini dapat Bapak/Ibu rasakan hasilnya dan memberikan kemudahan bagi Bapak Ibu dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan sebagai masyarakat Kabupaten Bulukumba?
8. Bagaimanakah pandangan Bapak/Ibu mengenai inovasi pelayanan “Laraku Nyata”?
9. Apakah harapan, saran, dan kritik Bapak/Ibu mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yang sasaran pelaksanaannya bagi para penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba?



## PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas Kabupaten Bulukumba)

### Biodata Informan

Nama : Rasinang

Usia : 52 Tahun

Alamat : Desa Lamanda Kec Bontotiro

Kebutuhan Pelayanan : Pembuatan KTP

Waktu Wawancara : Tgl. 25 Juli 2021 Pukul 14.34

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang inovasi pelayanan "Laraku Nyata" yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
2. Bagaimanakah bentuk sosialisasi dan bentuk pelaksanaan dari inovasi pelayanan "Laraku Nyata" yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
3. Apakah inovasi pelayanan "Laraku Nyata" ini memberikan pelayanan yang baik atau memberikan keuntungan kepada Bapak/Ibu sebagai penerima layanan?
4. Apakah bentuk pelayanan inovasi pelayanan "Laraku Nyata" ini telah sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu sebagai penerima pelayanan?
5. Apakah dalam proses pelaksanaan pelayanan melalui inovasi pelayanan "Laraku Nyata" ada kerumitan yang Bapak/Ibu rasakan?

6. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu melalui inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (prosedur pelayanan yang baik)?
7. Apakah pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” ini dapat Bapak/Ibu rasakan hasilnya dan memberikan kemudahan bagi Bapak Ibu dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan sebagai masyarakat Kabupaten Bulukumba?
8. Bagaimanakah pandangan Bapak/Ibu mengenai inovasi pelayanan “Laraku Nyata”?
9. Apakah harapan, saran, dan kritik Bapak/Ibu mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” yang sasaran pelaksanaannya bagi para penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Bulukumba?



## PEDOMAN OBSERVASI

(Gambaran Proses Pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata”)

1. Mengamati prosedur pelayanan yang telah diterapkan, yang meliputi:
  - a. Pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ditetapkan
  - b. Perilaku petugas yang memberikan pelayanan
  - c. Jumlah petugas yang terlibat dalam proses pelayanan
2. Kesesuaian dalam memberikan pelayanan, yang meliputi:
  - a. Proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas
  - b. Orang-orang yang terlibat dalam pelayanan sesuai dengan kondisi penyandang disabilitas yang diberi pelayanan (misalnya tuna rungu atau tuna wicara, dilayani dengan orang yang paham Bahasa isyarat)
3. Kenyamanan pelayanan, yang meliputi:
  - a. Bentuk pelayanan yang diberikan
  - b. Kebersihan ruang pelayanan (jika pelayanan diberikan di kantor)
  - c. Kelengkapan fasilitas (alat dan bahan yang digunakan di lokasi penyandang disabilitas dan fasilitas-fasilitas kantor jika pelayanan di kantor)
  - d. Keramahan petugas pelayanan
  - e. Kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan

### PEDOMAN PENGUMPULAN DATA DOKUMENTASI

Bulan : Januari

Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Jenis Dokumen	Ada	Tidak Ada	Keterangan
1.	Data tentang sejarah lokasi penelitian	√		Lengkap
2.	Naskah Standar Operasional Prosedur Pelayanan	√		Lengkap
3.	Naskah Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba	√		Lengkap
4.	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba	√		Lengkap
5.	Prosedur inovasi pelayanan "Laraku Nyata"	√		Lengkap
6.	Daftar hadir pegawai	√		Lengkap
7.	Surat-surat penting, meliputi: Peraturan Perundang-undangan yang digunakan memberi pelayanan terkhusus inovasi Laraku Nyata	√		Lengkap
8.	Data penyandang disabilitas yang telah memiliki E-KTP, KK, Akta Kelahiran dan yang tidak memiliki 2 tahun terakhir	√		Lengkap
9.	Foto saat memberikan pelayanan	√		Lengkap
10.	Foto ruangan pelayanan	√		Lengkap
11.	Dll		-	-

## Lampiran 4

## BIODATA INFORMAN

## 1. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nama : Hj. A. Sukmawati, S.Sos., MAP

Jabatan : Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi  
Pelayanan

Pangkat/Golongan : Pembina IV/a

## 2. PENYANDANG DISABILITAS

Nama : Suherman

Jabatan : Ketua PPDI cabang Bulukumba

Alamat : Jalan Ela-ela Bulukumba

## 3. PENYANDANG DISABILITAS

Nama : Rahmawati

Alamat : Desa Lamanda Kec. Bontotiro Kab. Bulukumba

## 4. PENYANDANG DISABILITAS

Nama : Subu

Alamat : Desa Lamanda Kec. Bontotiro Kab. Bulukumba

## 5. PENYANDANG DISABILITAS

Nama : Rasinang

Alamat : Desa Lamanda Kec. Bontotiro Kab. Bulukumba

## Lampiran 5

## SUMBER DATA SEKUNDER



(Studi Dokumentasi: Gambar 1-4 Proses Pelayanan Penyandang Disabilitas)



*(Studi Dokumentasi: Gambar 5-10 Proses Pelayanan Penyandang Disabilitas)*



(Gambar 11: Alur Pelayanan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas)



(Gambar 12: Data Penyandang Disabilitas yang Telah Memiliki E-KTP)

**JUMLAH PENDUDUK PENYANDANG DISABILITAS  
BERDAGIKAN DATA APLIKASI SIAK TAHUN 2016-2018**

No	Kecamatan	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Gantarang	8	20	32
2	Ujungbulu	9	18	35
3	Bonto Bahari	12	5	20
4	Bonto Tira	6	9	31
5	Hejang	32	8	76
6	Kajang	8	12	32
7	Bulukumpa	7	7	37
8	Indang	9	9	28
9	Ujung Loe	4	6	34
10	Rilau Ali	20	6	31

Pendidik Kecamatan Menuntut Jomb. Disabilitas Tahun 2018

No	Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
730201	BANTARANG	11	5	5	3	1	2	0,0044
730202	UJUNGBULU	8	5	5	4	1	25	0,0037
730203	BONTU BAHARI	12	8	2	5	1	25	0,0042
730204	BONTUTIRA	14	5	2	2	1	31	0,0021
730205	HEJANG	10	4	1	1	1	75	0,0095
730206	KAJANG	15	7	8	4	3	0	0,0028
730207	BULUKUMPA	20	8	2	3	1	0	0,006
730208	INDANG	13	5	4	2	3	1	0,004
730209	UJUNG LOE	15	7	7	4	1	0	0,004
730210	RILAU ALI	13	5	4	2	2	1	0,004

(Gambar 13: Data-data penyandang disabilitas dari tahun 2016-2018)



LAPORAN LAPANGAN AKHIR  
DINAS KEMENTERIAN DAN NEGARA UPTI PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN  
MELALUI PENELITIAN PERUBAHAN / SUDAH DITAMBAH TERBUKA / INDIKATOR  
DARI TAHUN 2019

REVISI: 1.0

NO. 1

NO	NAMA SPESIFIKASI	KUALITAS												KETERANGAN	Sifat (Kuantitatif)	MATERI KELOMPOK
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	KELOMPOK 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
2	KELOMPOK 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
3	KELOMPOK 3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
4	KELOMPOK 4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
5	KELOMPOK 5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
6	KELOMPOK 6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
7	KELOMPOK 7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
8	KELOMPOK 8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
9	KELOMPOK 9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
10	KELOMPOK 10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
11	KELOMPOK 11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
12	KELOMPOK 12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
13	KELOMPOK 13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
14	KELOMPOK 14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
15	KELOMPOK 15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
16	KELOMPOK 16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
17	KELOMPOK 17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
18	KELOMPOK 18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
19	KELOMPOK 19	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
20	KELOMPOK 20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
21	KELOMPOK 21	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
22	KELOMPOK 22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
23	KELOMPOK 23	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
24	KELOMPOK 24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
25	KELOMPOK 25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
26	KELOMPOK 26	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
27	KELOMPOK 27	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
28	KELOMPOK 28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
29	KELOMPOK 29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
30	KELOMPOK 30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
31	KELOMPOK 31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
32	KELOMPOK 32	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
33	KELOMPOK 33	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
34	KELOMPOK 34	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
35	KELOMPOK 35	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
36	KELOMPOK 36	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
37	KELOMPOK 37	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
38	KELOMPOK 38	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
39	KELOMPOK 39	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
40	KELOMPOK 40	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
41	KELOMPOK 41	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
42	KELOMPOK 42	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
43	KELOMPOK 43	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
44	KELOMPOK 44	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
45	KELOMPOK 45	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
46	KELOMPOK 46	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
47	KELOMPOK 47	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
48	KELOMPOK 48	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
49	KELOMPOK 49	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
50	KELOMPOK 50	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
51	KELOMPOK 51	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
52	KELOMPOK 52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
53	KELOMPOK 53	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
54	KELOMPOK 54	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
55	KELOMPOK 55	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
56	KELOMPOK 56	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
57	KELOMPOK 57	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
58	KELOMPOK 58	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
59	KELOMPOK 59	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
60	KELOMPOK 60	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
61	KELOMPOK 61	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
62	KELOMPOK 62	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
63	KELOMPOK 63	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
64	KELOMPOK 64	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
65	KELOMPOK 65	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
66	KELOMPOK 66	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
67	KELOMPOK 67	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
68	KELOMPOK 68	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
69	KELOMPOK 69	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
70	KELOMPOK 70	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
71	KELOMPOK 71	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
72	KELOMPOK 72	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
73	KELOMPOK 73	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
74	KELOMPOK 74	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
75	KELOMPOK 75	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
76	KELOMPOK 76	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
77	KELOMPOK 77	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
78	KELOMPOK 78	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
79	KELOMPOK 79	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
80	KELOMPOK 80	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
81	KELOMPOK 81	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
82	KELOMPOK 82	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
83	KELOMPOK 83	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
84	KELOMPOK 84	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
85	KELOMPOK 85	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
86	KELOMPOK 86	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
87	KELOMPOK 87	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
88	KELOMPOK 88	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
89	KELOMPOK 89	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
90	KELOMPOK 90	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
91	KELOMPOK 91	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
92	KELOMPOK 92	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
93	KELOMPOK 93	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
94	KELOMPOK 94	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
95	KELOMPOK 95	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
96	KELOMPOK 96	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
97	KELOMPOK 97	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
98	KELOMPOK 98	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
99	KELOMPOK 99	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
100	KELOMPOK 100	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			

(Gambar 16: Data-Data Penyandang Disabilitas dari Tahun 2020)



## Lampiran 6

## DOKUMENTASI



(Gambar Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)



(Foto Bersama Hj.A.Sukmawati, S.Sos., MAP Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan salah satu staf)



*(Proses Wawancara dengan Penyandang Disabilitas Bapak Suherman  
Ketua PPDI cabang Bulukumba)*



*(Dokumentasi Setelah Wawancara Penyandang Disabilitas Bapak Suherman  
Ketua PPDI cabang Bulukumba)*

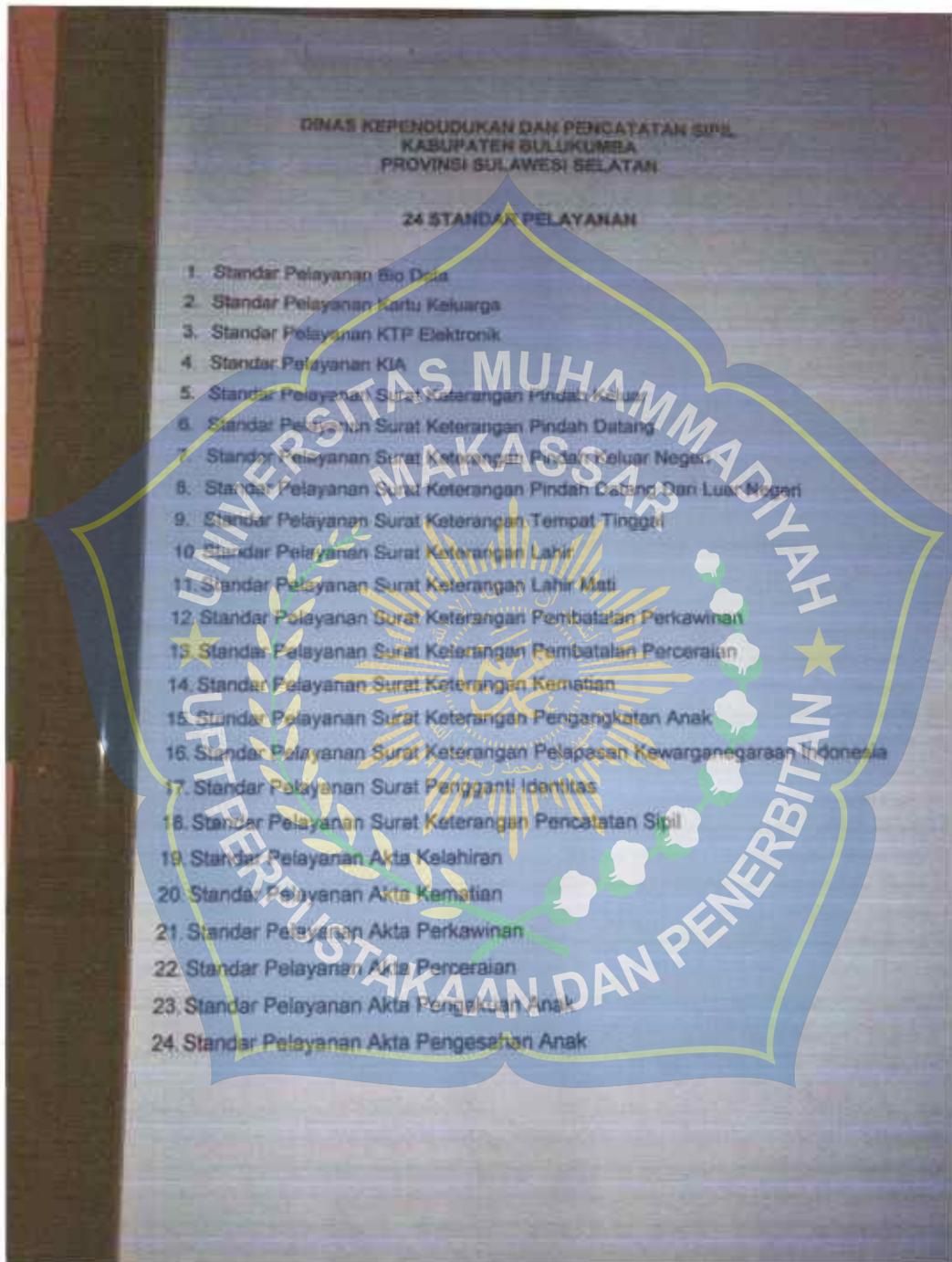


*(Dokumentasi Setelah Melaksanakan Penelitian di Depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba)*



*(Dokumentasi Depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bulukumba)*

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



(Gambar Standar Pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Bulukumba)



(Gambar 14 Langkah Besar DISDUKCAPIL Selama 4 Tahun)

**BIODATA PENELITI**

**BAU SRI SUDARNI**, lahir pada 05 Juni 1998 di Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba, Provinsi Sulawesi-Selatan. Putri ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Sangkala dan Putri Pata.

Jenjang pendidikan penulis mulai dari Sekolah Dasar di SDN 152 Jatia, pada tahun 2005 dan selesai pada tahun 2010. Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di MTs.N2 Bontotiro pada tahun 2013, dan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 11 Bulukumba pada tahun 2016. Setelah menyelesaikan pendidikan SMA, pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai salah satu mahasiswa di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar. Pada tahun 2021, penulis berhasil mendapatkan gelar S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan judul "Inovasi Pelayanan 'Laraku Nyata' bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba". Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan penelitian serta referensi di bidang keilmuan khususnya di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Unismuh Makassar.