

**SKRIPSI**

**INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK KELILING BAGI  
PENYANDANG *DISABILITAS* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA**



Disusun Oleh:

**INTAN FATIMA TUZAHRA DINAR**

105641102319

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK KELILING BAGI  
PENYANDANG *DISABILITAS* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar  
sarjana ilmu pemerintahan (S. IP)



Disusun dan diajukan oleh

**INTAN FATIMA TUZAHRA DINAR**

Nomor stambuk :105641102319

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi :Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi  
Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan  
dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.  
Nama Mahasiswa : Intan Fatimah Tuzzahra Dinar  
Nomor Induk Mahasiswa :105641102319  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, ST., M.Si

  
Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Hiyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM. 730 727

  
Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I.  
NBM:1207163

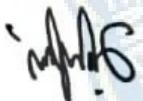
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima dan disetujui 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 0161/FSP/A.4-II/V/44/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Strata satu (S1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis, 20 Juli 2023.

Mengetahui

Ketua

Sekretaris

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

  
Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM.992797

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua)
2. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si
3. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP

  
( )  
  
( )



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : INTAN FATIMA TUZAHRA DINAR

Nomor Induk Mahasiswa :105641102319

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar Skripsi penelitian 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 sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 Januari 2023

Yang Menyatakan,

  
Intan Fatima Tuzahra Dinar

## ABSTRAK

### **Intan Fatima Tuzahra Dinar 2023. Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa (dibimbing oleh Hafiz Elfiansya dan Rudi Hardi).**

Berdasarkan temuan studi dengan menggunakan keempat indikator inovasi program pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu program public keliling untuk mengetahui faktor pendukung dalam melakukan pelayanan public keliling. Tesis ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif, yaitu menjelaskan temuan penelitian, menggantinya untuk menentukan maknanya, dan kemudian menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan anggota masyarakat dan pekerja kantoran sebagai informan kunci, memilih tiga pegawai Dinas dan dua informan tambahan berdasarkan pendekatan purposive sample. masyarakat disabilitas yang melakukan pelayanan E-KTP. Untuk melihat hasil penelitian dan perdebatan, penulis penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. strategi untuk analisis data yang melibatkan reduksi data, tampilan data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Publik Keliling dapat dikatakan sesuai dengan kriteria inovasi yang ditetapkan, terdiri dari lima kriteria inovasi yaitu: Memiliki kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Transfer/replikasi, dan Berkelanjutan. Sehingga diperoleh hasil bahwa pelayanan Publik keliling yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu inovasi pelayanan public keliling memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan efektif, inovasi yang dilakukan bermanfaat bagi perusahaan yang konsisten melakukan inovasi maupun bagi masyarakat. dengan unsur pendukung antara lain sarana prasarana, pelibatan masyarakat, dan SDM/petugas pelayanan public keliling.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Disabilitas

## MOTTO

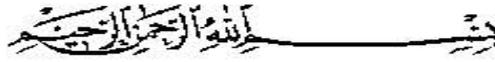
Kerja keras ada di balik mimpi yang besar. Iringi kerja keras itu dengan untaian doa pada Sang Pencipta karena tidak ada satu pun dapat terjadi kecuali atas kehendak dan rida-Nya.

*Maka tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena “Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan setiap sesuatu menurut takarannya.”*

*QS At-Thalaq: 3*



## KATA PENGANTAR



*AssalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi Program Layanan Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa” skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang tentunya sepenuh hati meluangkan waktu dengan ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan. oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Dr. Hafiz Elfiansya, ST., M.Si selaku pembimbing I dan Ayahanda Rudi Hardi, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan. selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Prof. Dr. H. Ambo Asse. M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mengelolah fakultas dengan sebaik-baiknya.
3. Ayahanda Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membagikan ilmunya selama proses perkuliahan.
5. Kepada kakanda kakanda alumni dan dewan senior di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan (HIMJIP) terimakasih atas arahan dan bimbingannya

6. Saudara-saudara seperjuangan di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan (HIMJIP)
7. Kedua orang tua tercinta terutama almarhumah mama suriati kamaruddin tersayang yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendoakan serta memberi dukungan yang tiada ternilai baik moral, maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini.
8. Buat saudara-saudariku tercinta, dan sahabatku fira,farda,ulfiah,mayang dan revalina teman seperjuangan serta keluarga besar Hj.Dinar dan keluarga besar Kamaruddin yang senantiasa memberikan motivasi, serta bantuan yang tiada ternilai baik moral, maupun materil kepada penulis.
9. Kepada kak ilo, nurul azizah, kk hasan, kk paje, dwi yuni, puput hasan, mila, ratna terima kasih telah mendukung penulis dalam menyusun skripsi.
10. Kepada my special person Muh askar abimayu thank you for being the home that I have been looking for. Terima kasih Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik, tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini and I really hope to stay together and support each other in no matter how difficult the circumstances, I hope to be strong until the end. ILY 3000

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

***Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Makassar 30 Januari 2023

Yang Menyatakan

Intan Fatima Tuzahra Dinar

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	ii
PENERIMAAN TIM .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. PENELITIAN TERDAHULU .....	8
B. KONSEP DAN TEORI PELAYANAN PUBLIK.....	11
1. Teori Pelayanan Publik .....	11
2. Konsep Inovasi Pelayanan Publik.....	12
3. Konsep Pelayanan Inklusif.....	24
C. KERANGKA PIKIR.....	26
D. FOKUS PENELITIAN .....	27
E. DESKRIPSI FOKUS PENELITIAN .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN .....	31
1. Waktu Penelitian .....	31
2. Lokasi Penelitian.....	31

B. JENIS DAN TIPE PENELITIAN .....	31
1. Jenis Penelitian.....	31
2. Tipe Penelitian .....	32
C. SUMBER DATA .....	32
1. Data Primer .....	32
2. Data Sekunder .....	33
D. INFORMAN PENELITIAN .....	33
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	34
F. TEKNIK ANALISIS DATA.....	35
G. KEABSAHAN DATA .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....	38
B. PROFIL <i>DISABILITAS</i> .....	56
C. INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK KELILING BAGI PENYANDANG <i>DISABILITAS</i> DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA .....	61
D. PEMBAHASAN .....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
A. KESIMPULAN.....	82
B. SARAN .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

### DAFTAR JUDUL TABEL

TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....	8
TABEL 2.2 KERANGKA PIKIR .....	27
TABEL 3.1 INFORMAN PENELITIAN .....	31
TABEL 4.1 PETA WILAYAH ADMINISTRASI KABUPATEN GOWA .....	40
TABEL 4.2 LUAS WILAYAH DAN PERSENTASE TERHADAP LUAS WILAYAH MENURUT KECAMATAN DI KABUPATEN GOWA TAHUN 2023.....	41
TABEL 4.3 STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA 2023 .....	46
TABEL 4.4 NAMA DAN JABATAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA 2023 .....	47
TABEL 4.5 JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN JENIS DISABILITAS YANG DI SANDANG 2019 .....	57
TABEL 4.6 JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN JENIS DISABILITAS YANG DI SANDANG 2020 .....	58
TABEL 4.7 JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN JENIS DISABILITAS YANG DI SANDANG 2021 .....	60
TABEL 4.8 KEPEMILIKAN KARTU TANDA PENDUDUK (KYP-EL) DI SETIAP KECAMATAN KABUPATEN GOWA .....	62
TABEL 4.9 PELAYANAN PUBLIK KELILING DISABILITAS TAHUN 2022.....	63

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sistem ketatanegaraan yang memegang peranan penting dalam pengelolaan statistik kependudukan di pemerintahan, memasukkan sistem administrasi kependudukan sebagai salah satu komponennya. Setiap orang berhak untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan mudah untuk meningkatkan pengetahuan kependudukan dan keterlibatan dalam mendukung perencanaan penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan untuk meningkatkan pelayanan publik. Pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan komponen penting dari sistem administrasi kependudukan yang harus diselenggarakan seefektif mungkin agar dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan pemerintah dan pembangunan pengelolaan.

Pemerintah Kabupaten atau Kota bertugas melakukan pendataan penduduk, yang pelaksanaannya dimulai di Desa atau Kelurahan. Agar warga merasa mendapat pelayanan yang baik, maka pelayanan pengurusan administrasi seperti pendaftaran penduduk dan pembuatan surat keterangan lainnya harus diselesaikan secara akurat dan efisien.

Instansi harus mengikuti kemajuan teknologi yang pesat, sehingga menuntut suatu sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan instansi

pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pengolahan data akan lebih mudah dan efektif dengan sistem informasi administrasi kependudukan.

Dalam hal ini suatu pemerintahan daerah menciptakan sebuah reformasi pelayanan publik dengan membuat kebijakan dengan mengeluarkan inovasi program pelayanan kepada masyarakat. melalui Perbup Gresik Nomor 23 Tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan pendaftaran dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan meluncurkan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan online yang dinamai Dr.Kepo atau Dokter Kependudukan *Online* (Wulandari, 2020).

Pelayanan public merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat serta kalangan lain yang berkepentingan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan untuk penyelenggaraan perlindungan penyandang disabilitas atau kualitas pelayanan publik saat ini.

Negara Kesatuan Republik Indonesia melindungi kehidupan setiap warga negara, termasuk penyandang disabilitas yang memiliki status hukum dan hak asasi manusia, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang sama dengan warga negara Indonesia dan merupakan hak asasi manusia. komponen warga negara dan rakyat Indonesia. memang, mereka masih rentan terhadap berbagai praktik diskriminatif untuk hidup layak, termasuk layanan dasar, selain itu penggunaan Pelayanan Publik

juga mampu meningkatkan transparansi, kontrol, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan sehingga menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat yang tinggi kepada pemerintah serta mampu mengurangi diskriminatif.

Diketahui sekitar 80% penyandang disabilitas di Indonesia pernah mengalami tindakan diskriminasi menurut Hanifa (2015) dalam (Fauzi, 2015) di antaranya kecenderungan mengabaikan akses terhadap hak-hak pelayanan dasar seperti kurangnya pendidikan, kesehatan. Karena hampir semua lembaga layanan publik tidak menawarkan akomodasi (*aksesibilitas*) khusus bagi penyandang disabilitas, masalah *aksesibilitas* memengaruhi mobilitas, ketenagakerjaan, layanan, dan ketenagakerjaan serta diskriminasi di fasilitas publik. Masih ada aduan yang disampaikan melalui sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) pada tahun 2020.

Melihat kondisi yang ada di Kabupaten Gowa ada pemecahan masalah tersebut melalui pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas atau adminduk inklusif ini merupakan respon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi standar pelayanan tanpa diskriminatif. Layanan diberikan secara terintegrasi, memberikan akses mudah bagi penyandang disabilitas untuk perekaman biometrik e-KTP. Layanan pendataan, penjemputan, dan perekaman biometrik e-KTP adalah beberapa layanan yang ditawarkan. Layanan sosial mengumpulkan data, dan penyandang disabilitas

diberikan opsi layanan yang baik tanpa harus mengantri, dan operator telah memeriksa file rekaman yang diperlukan sebelumnya.

Salah satu program yang telah dicanangkan oleh pemerintah Kabupaten Gowa dalam perlindungan dan pelayanan penyandang disabilitas adalah pemberdayaan dalam bentuk pemberian pelatihan dan rehabilitasi serta pemberian bantuan alat dan dana untuk memiliki usaha. Namun, karena masih banyak orang yang belum mendapatkan manfaat dari program ini atau tidak diberdayakan secara adil, diyakini bahwa program ini tidak dilaksanakan seefektif mungkin. Sementara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalankan layanan mobile untuk pencatatan kartu tanda penduduk berbasis elektronik (e-KTP), layanan lansia, dan program “Layanan Publik Keliling” bagi penyandang disabilitas. pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, SUKET (Surat Keterangan Pengganti KTP Elektronik) serta kartu identitas anak (KIA) yang sudah berjalan selama 3 tahun. Hanya saja tidak semua penyandang disabilitas mendapat manfaat dari inisiatif ini, terutama mereka yang tinggal di komunitas terpencil. Karena mereka terkurung dan tidak memiliki kartu identitas atau dokumen kependudukan, banyak penyandang disabilitas tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan bantuan sosial pemerintah karena mereka tidak mendapatkannya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa tidak memberikan pelayanan khusus bagi atau kepada penyandang disabilitas, sehingga pelayanan yang diberikan umumnya tidak ramah disabilitas. Misalnya, tidak ada informasi dalam format yang dapat diakses

tersedia di lokasi di mana layanan publik disediakan untuk penyandang disabilitas tunanetra, dan penyedia layanan publik tidak menyediakan polisi dengan kemampuan bahasa isyarat dalam hal ini masyarakat penyandang disabilitas memiliki kebutuhan khusus dibandingkan dengan masyarakat non disabilitas.

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dari hak-hak setiap warga atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang, pemerintah atau pemerintah daerah harus membuat sistem informasi pelayanan. atas dasar tersebut, penulis mengusulkan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas adminduk inklusif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Dari hasil observasi di kantor Catatan Sipil Kabupaten Gowa mengenai pelayanan disabilitas mengatakan bahwa jarang terjadi disabilitas yang datang ke kantor catatan sipil Kabupaten Gowa, biasanya petugas yang ke kelurahan atau desa untuk menangani disabilitas ketika ada pihak kelurahan atau desa yang melapor ke kantor catatan sipil Kabupaten Gowa, dan pelayanan disabilitas di kantor catatan sipil Kabupaten Gowa juga belum berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Terkait dengan kendala pelayanan disabilitas di kantor catatan sipil Kabupaten Gowa, yaitu mengenai persoalan kependudukan. itu saja yang menjadi masalah yang sering kali di dapati di kantor catatan sipil Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil dari gambaran sebelumnya serta mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gowa penulis melihat dan menyikapi kebutuhan masyarakatnya dalam penerimaan pelayanan publik. oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memilih judul **“Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang *Disabilitas* di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dilakukan yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menjadi penghambat Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Sebagai bahan tambahan dan pengembangan dalam ilmu pengetahuan, khususnya di dalam ilmu pemerintahan.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat atau tambahan pemikiran terhadap pihak pemerintah Kabupaten Gowa dan menjadi bahan informasi bagi masyarakat agar dapat mengetahui inovasi pelayanan publik melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Studi pendahuluan ini merupakan salah satu sumber yang digunakan oleh penulis untuk melakukan penelitian guna memajukan teori yang akan diterapkan sekaligus meninjau kembali penelitian yang akan dilakukan. Peneliti tidak menemukan judul yang sama dengan penelitian penulis di salah satu sumber sebelumnya. Sebagai sumber inspirasi atau lebih banyak data untuk memperbesar bahan kajian dalam penelitian penulis, maka penulis mengemukakan beberapa kajian terdahulu. penulis mengangkat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi atau tambahan informasi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

N O	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Arief Rachmat Fauzi	PENINGKATAN LAYANAN KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL YANG INKLUSIF MELALUI OPTIMALISASI FASILITAS PENYANDANG	Penelitian yang dilakukan Arief Rachmat Fauzi, dengan penelitian yang dilakukan penulis sama-sama menggunakan	Penelitian yang dilakukan oleh Arief Rachmat Fauzi, adalah Peningkatan Layanan Kependudukan Dan Catatan

		DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN (Fauzi, 2015).	teori Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas.	Sipil Yang Inklusif Melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas Di Kota Tangerang Selatan, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi penyandang Disabilitas Adminduk Inklusif di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa
2	Adela Kurniawan	PELAYANAN PROGRAM JEBOL DARLING DALAM PENERBITAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	Penelitian yang dilakukan Adela Kurniawan, dengan penelitian yang dilakukan penulis sama-sama menggunakan teori Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi	Penelitian yang dilakukan oleh Adela Kurniawan, adalah Pelayanan Program Jebol Darling Dalam Penerbitan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas Kabupaten Bandung Barat

		KABUPATEN BANDUNG BARAT, PROVINSI JAWA BARAT (Amelia, 2022).	Penyandang Disabilitas.	, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi penyandang Disabilitas Adminduk Inklusif di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa
3	Rahma Amelia	INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM SIPINTAR PEDULI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU (Agustina, 2019).	Penelitian yang dilakukan Rahma Amelia, dengan penelitian yang dilakukan penulis sama-sama menggunakan teori Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas.	Penelitian yang dilakukan oleh Rahma Amelia, adalah Inovasi Pelayanan Pembuatan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar Peduli Oleh Dinas Catatan Sipil Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Pelayanan

				Administrasi Kependudukan Bagi penyandang Disabilitas Adminduk Inklusif di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa
--	--	--	--	--

**Tabel:2.1 Peneliti Terdahulu**

Kedua penelitian terdahulu diatas, memiliki kesamaan dengan penelitian ini yakni sama-sama membahas mengenai penerapan pelayanan adminduk inklusif di instansi pemerintahan. namun perbedaan antara penelitian yang akan kami laksanakan lebih mengarah kepada bagaimana faktor sukses penerapan di instansi pemerintahan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

## **B. Konsep Dan Teori Pelayanan Publik**

### **1. Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Pelayanan menurut Moenir (2005:16) adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Persyaratan fisik, sosial, dan psikologis di antaranya (Agus Sulastiyono, 2002:41). Menurut Endar Sugiarto, memberikan pelayanan berarti memenuhi tuntutan orang lain (konsumen, pelanggan,

pengunjung, klien, pasien, musafir, dan lain-lain) yang tingkat kesenangannya hanya dapat dialami oleh mereka. orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tanggapan individu terhadap kebutuhan orang lain (seperti pelanggan atau tamu). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan- kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Sebagai konsumen layanan ini, tamu menilai kualitas penawaran.

Setiap tindakan atau aktivitas yang mungkin diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dianggap sebagai layanan, menurut Kotler (2008), dan tidak menimbulkan kepemilikan apa pun.

Menurut (Fandy Tjiptono, 2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya. Pengiriman layanan biasanya terlihat atau dikenali oleh klien (juga dikenal sebagai front office atau frontstage) dan dilakukan jauh dari pelanggan (*back office atau backstage*).

Sekalipun orang-orang yang terlibat tidak selalu menyadarinya, jelas dari uraian di atas bahwa selalu ada semacam kontak antara pelanggan dan penyedia dalam layanan. Layanan adalah proses atau tindakan yang tidak berwujud daripada barang.

## 2. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu

tugas pemerintah yang sangat vital. ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan pelayanan Administrasi inklusif di Indonesia, yaitu:

- a. Pemerintah secara tradisional berinteraksi dengan kelompok non-pemerintah di bidang pelayanan publik. Tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja birokrasi akan didorong oleh prestasi dalam pelayanan publik.
- b. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- c. Kepentingan pemerintah, masyarakat, dan kelembagaan semuanya terlibat dalam penyediaan layanan publik (Irenes et al., 2019).

Mahsyar mengemukakan selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Dia memandang jasa sejalan dengan teori siklus hidup kepemimpinan, yang menyatakan bahwa meskipun permintaan akan jasa fisik kuat saat seseorang masih muda (bayi), permintaan itu menurun saat mereka bertambah tua. semakin menurun (Mahsyar, 2011).

Ketersediaan pelayanan publik yang bersih, melayani, dan prima di era keterbukaan informasi saat ini menjadi satu hal yang tidak dapat ditawar lagi (Parawu, 2020).

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan usaha produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun sebagai sarana pelaksanaan persyaratan hukum.

Menurut Bharata (dalam Maryam, 2016), proses pelayanan publik terdiri dari empat komponen utama, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa *service* (*services*).
- b. Konsumen (pelanggan), atau individu yang mendapatkan berbagai layanan dari penyedia layanan, adalah penerima layanan.
- c. Jasa layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan.
- d. Saat menawarkan layanan, penyedia layanan harus mempertimbangkan tujuan utama layanan. Hal ini penting untuk dilakukan karena kebahagiaan klien seringkali berkorelasi langsung dengan standar kualitas produk atau layanan yang mereka gunakan.

Pada umumnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan seseorang atau kelompok organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan hidup, adapun pendapat (Moenir, 2010) dalam (Rumengan & Londa, 2020) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung.

Masyarakat memandang bahwasanya pelayanan publik merupakan hak masyarakat sebagai sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat dari banyaknya kebutuhan agar mencapai kesejahteraannya. pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku (Haqie et al., 2020). pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2017).

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, atau organisasi tertentu untuk membuat hidup lebih mudah dan nyaman bagi masyarakat, yang pelaksanaannya mengutamakan kepentingan umum, memperlancar urusan umum, dan mengefektifkan waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu pelayanan yang sama bagi semua (Djamrut, 2015). Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009,

elayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan usaha untuk meningkatkan pelayanan kebutuhan terhadap masyarakat sesuai dengan kebutuhan di instansi masing-masing.

### 3. Asas pelayanan publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dijunjung tinggi oleh penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen layanan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003:

#### a. Transparansi

Ini terbuka, sederhana, dan tersedia bagi siapa saja yang membutuhkannya, dan dijelaskan secara tepat dan sederhana.

#### b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### c. Kondisional

dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, dengan mempertimbangkan keadaan dan kemampuan penyedia dan penerima layanan.

#### d. Partisipatif

mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, dan tujuan masyarakat.

e. Kesamaan hak

tidak diskriminatif dalam arti melakukan perbedaan berdasarkan kedudukan ekonomi, jenis kelamin, golongan, ras, atau suku.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Baik yang memberikan maupun menerima pelayanan publik harus menjunjung tinggi hak dan kewajibannya masing-masing.

4. Prinsip pelayanan publik

Berikut daftar prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003:

a. Kesederhanaan

Kebijakan pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah dipraktikkan.

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public

2) Kelompok kerja atau perwakilan yang memiliki mandat dan akuntabilitas untuk memberikan layanan, menangani keluhan, dan melaksanakan layanan public.

3) Informasi tentang biaya layanan publik dan metode pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelayanan publik dapat dilaksanakan dan diselesaikan dalam waktu

yang ditentukan.

d. Akurasi

Produk yang disediakan oleh sektor publik diakses secara tepat, sah, dan akurat.

e. Keamanan

Produk dan jasa dari sektor publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat.

f. Tanggung jawab

Manajemen penyedia layanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertugas mengawasi penyediaan layanan dan menangani setiap masalah yang mungkin timbul.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Infrastruktur dan kondisi kerja yang memadai, termasuk ketersediaan sarana telematika dan teknologi informasi.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi yang nyaman bagi masyarakat umum, memiliki fasilitas pelayanan yang dapat diterima, serta dapat menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Penyedia layanan perlu menjaga disiplin, bersikap sopan dan menyenangkan, membantu, dan tulus dalam memberikan layanan mereka.

j. Kenyamanan

Ruang tunggu harus ramah, rapi, bersih, dan menyenangkan. Itu juga harus menarik dan sehat. Lingkungan pelayanan juga harus menyediakan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

#### 5. Indikator kualitas pelayanan publik

Menurut Lenvine dalam (Mirnasari, 2013), produk di dalam pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak memiliki tiga indikator yakni:

- a. Responsivitas  
adalah sejauh mana pasokan layanan menanggapi keinginan, tujuan, dan impian konsumen layanan.
- b. Responsibilitas  
Adalah metrik yang menunjukkan seberapa dekat penyampaian layanan publik mematuhi prinsip atau undang-undang administrasi dan organisasi yang tepat dan ditentukan.
- c. akuntabilitas  
adalah metrik yang menunjukkan seberapa dekat proses penyediaan layanan sesuai dengan tujuan dan standar masyarakat. sedangkan *gibso, ivancevich & donelly* memberi dimensi waktu

Yakni menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari:

1. produksi

metrik yang menunjukkan kapasitas organisasi untuk menghasilkan hasil yang dibutuhkan oleh lingkungannya.

2. Mutu

Kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan.

3. Efisiensi

Perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.

4. Fleksibilitas

metrik yang menunjukkan penerimaan organisasi terhadap kebutuhan perubahan internal dan eksternal. Kapasitas organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya disebut sebagai fleksibilitas.

5. Kepuasan

menunjukkan bagaimana perasaan pekerja tentang pekerjaan mereka dan tempat mereka di perusahaan.

6. Persaingan

menjelaskan posisi organisasi dalam kaitannya dengan organisasi lain yang sebanding dengannya.

7. Pengembangan

Pengukuran kemampuan dan tugas organisasi untuk berinvestasi dalam sumber daya guna meningkatkan kapasitas dan potensi pertumbuhannya.

8. Kelangsungan hidup

kapasitas perusahaan untuk bertahan dalam menghadapi semua perubahan.

Selain itu, terdapat beberapa pola pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1. Pola pelayanan teknik fungsional

Secara khusus, cara badan pemerintah memberikan pelayanan publik sesuai dengan mandat, tanggung jawab, dan kekuasaannya.

2. Pola pelayanan satu pintu

Ini adalah pola satu badan pemerintah yang menyediakan layanan publik sendiri, di bawah yurisdiksi badan pemerintah terkait lainnya.

3. Pola pelayanan *elektronik*

pola yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, mengotomatiskan pengiriman layanan, dan beroperasi secara online sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan audiens.

4. Pola pelayanan satu atap

Sesuai dengan kewenangannya masing-masing, pola tersebut diikuti oleh satu instansi pemerintah yang sesuai secara terpadu.

5. Pola pelayanan terpusat

Secara khusus, pola kerja sukarela yang dilakukan oleh organisasi pemerintah yang mengoordinasikan upaya organisasi lain yang melayani sektor masyarakat yang sama.

## 5. Jenis pelayanan publik

### a. Pelayanan administratif

Dengan kata lain, produk akhir berupa kertas dihasilkan oleh layanan yang disediakan oleh unit layanan dalam bentuk kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan operasi administrasi lainnya. 21 contoh jenis pelayanan ini misalnya : Sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lain.

### b. Pelayanan barang

Khususnya, jenis layanan yang ditawarkan oleh unit layanan, yang mencakup produksi, pemrosesan, distribusi, dan pengiriman barang berwujud nyata kepada pengguna akhir (baik sebagai kelompok atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan, tindakan ini menghasilkan produk akhir yang berbentuk fisik barang atau dianggap sebagai objek yang secara langsung menambah nilai bagi penerimanya. Layanan listrik, air bersih, dan telepon adalah beberapa contoh layanan semacam ini.

### c. Jenis pelayanan jasa

Secara khusus, jenis pelayanan yang ditawarkan unit pelayanan berupa sarana, prasarana, dan penunjang terkait. pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan angkutan darat, laut, dan

udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002).

#### 6. Indikator pelayanan publik

Untuk memenuhi kebutuhan mereka secara keseluruhan dan sebagai individu, masyarakat menuntut pelayanan publik. karena itu dituntut 22 dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. menurut Tangkilisan (2005: 219) dalam (Mayasiana, 2017) indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. Penampakan Fisik (*tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- b. Reliabilitas (*reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Responsivitas (daya tanggap) terdiri dari pemberian pelayanan atau penanganan keluhan dari pelanggan.
- d. Kompetensi (kompetensi) menyangkut kapasitas petugas untuk melayani klien dan jika pelatihan diberikan untuk meningkatkan kemampuan pekerja sesuai dengan perkembangan tugas.
- e. Kesopanan (*courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- f. Kredibilitas ditentukan oleh kedudukan kantor, biaya yang dikeluarkan, dan ketersediaan petugas selama jam kerja.

- g. Keamanan (keamanan); jika sistem memberikan jaminan keamanan bagi pelanggan.
  - h. Akses (*access*) meliputi kemudahan informasi, keterjangkauan dan kemudahan menghubungi pejabat, aksesibilitas lokasi kantor, dan kemudahan prosedur.
  - i. Komunikasi (*communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada *feedback*
  - j. Pengertian (*understanding the customer*) mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan (Sugen, 2016).
6. Konsep Pelayanan Inklusif

Salah satu inovasi pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa ialah administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas (*adminduk inklusif*) yang melibatkan langsung Dinas sosial, PPDI, cabang Gowa dan Dinas Kesehatan, *adminduk inklusif* ini bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa diskriminatif untuk penyandang disabilitas yang membutuhkan kartu identitas seperti kartu tanda penduduk ataupun kartu keluarga.

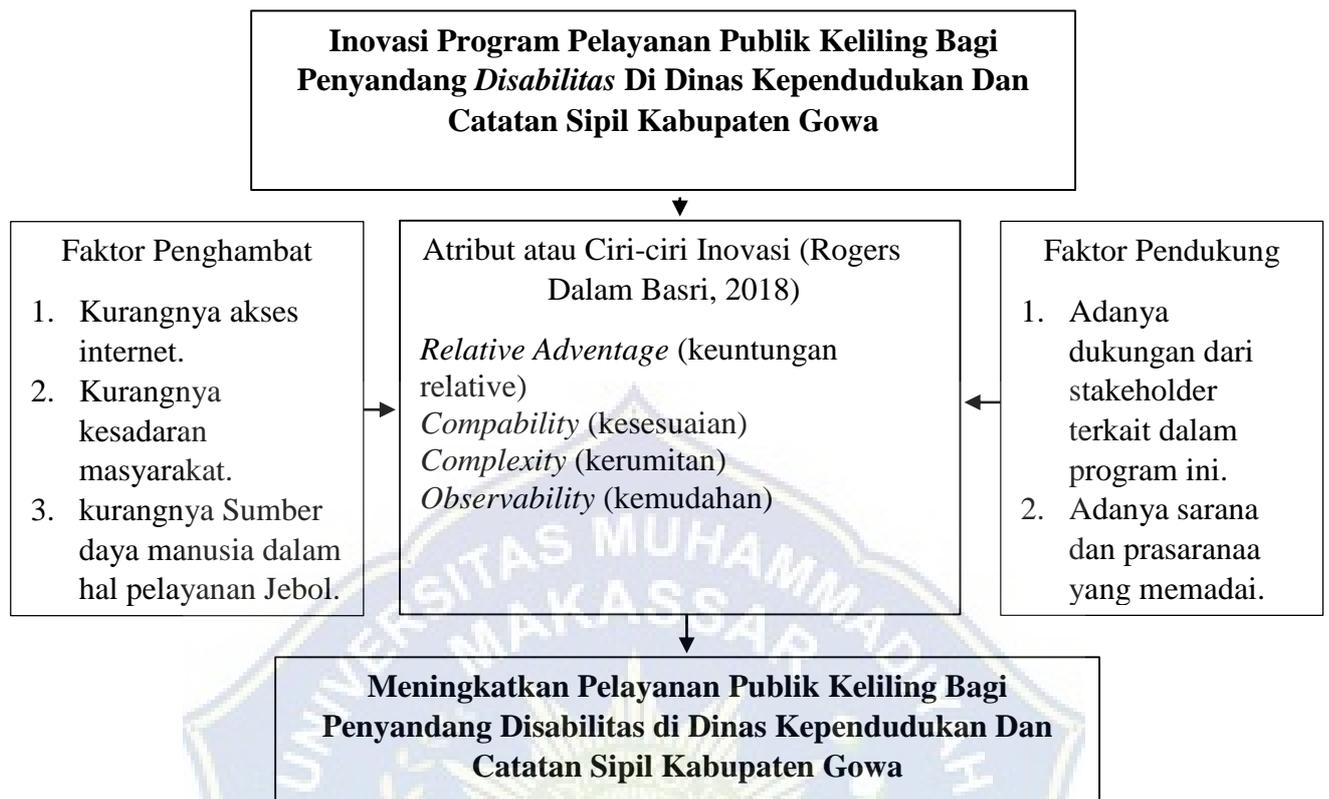
1. *Relative advantage* Suatu invensi harus menawarkan manfaat dan nilai yang lebih besar daripada terobosan sebelumnya agar dapat dianggap sebagai keuntungan relatif. Selalu ada pembaruan dalam berinovasi yang menjadi ciri untuk membedakannya dengan yang lain.
2. *Compatibility* invensi memiliki sifat inheren yang kompatibel dengan dan konsisten dengan invensi yang digantikannya, baik melalui kesesuaian atau kompatibilitas. Hal ini dilakukan untuk mencegah pembuangan ide-ide usang secara prematur, karena ide-ide tersebut diperlukan untuk proses transisi dan membutuhkan biaya yang signifikan. 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. *Observability* (Kemudahan diamati), berarti untuk menggambarkan bagaimana 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 kedepannya untuk keperluan pelayanan publik yang tepat pada sasaran.

ini bertujuan agar memenuhi standar pelayanan tanpa diskriminatif. pelayanan dilakukan secara terpadu, berupa kemudahan akses perekaman biometric KTP-el bagi penyandang disabilitas. pelayanan yang mencakup

pendataan, penjemputan dan pelayanan perekaman biometric KTP-el. pendataan dilakukan oleh Dinas Sosial, penjemputan dilakukan oleh PPDI dan PMI cabang Gowa. Pasca pelayanan, Dinas Kesehatan dan BPJS kemudian mengambil peran berupa rekomendasi dan penertiban kartu BPJS kesehatan. bagi penyandang disabilitas diberikan kemudahan layanan prima tanpa mengikuti antrian dan berkas persyaratan perekaman sebelumnya telah diverifikasi *operator*.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau kerangka teoritik merupakan landasan dari keseluruhan proses penelitian. kerangka berpikir mengembangkan teori yang telah disusun dan menguraikan dan menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variabel yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Kerangka kerja adalah representasi konseptual tentang bagaimana sebuah teori terhubung dengan elemen lain yang telah diakui sebagai kesulitan yang signifikan. Kerangka kerja yang kuat secara konseptual akan menjelaskan hubungan antara variabel penelitian. tinjauan pustaka menyajikan suatu dasar untuk membentuk kerangka teoritik atau kerangka pikir peneliti, sedangkan kerangka teoritik menjadi dasar untuk membuat hipotesis. kerangka teoritik menjelaskan hubungan antar variabel dan menjelaskan teori yang melandasi hubungan-hubungan tersebut serta menjelaskan karakteristik, arah dari hubungan-hubungan yang terjadi. kerangka teoritik yang baik mengidentifikasi serta menentukan variabel-variabel yang relevan dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan.



**Gambar 2.2. Kerangka Pikir**

#### **D. Fokus Penelitian**

Dalam hal ini peneliti ini ingin mengetahui bagaimana elemen sukses penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Adapun deskripsi penelitian ini, pemerintah dalam menyukseskan penerapan Inovasi Pelayanan kependudukan bagi penyandang disabilitas (adminduk inklusif) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa perlu Memperhatikan Elemen Sukses Penerapan Inovasi Pelayanan

Sehingga akan memberikan dampak yang baik dalam sektor pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Adapun elemen sukses dalam menerapkan Inovasi Pelayanan Publik:

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 pembaharuan dalam berinovasi yang menjadi ciri untuk membedakan dengan yang lain.

Mengenai keuntungan relative bagi penyandang disabilitas sangat diuntungkan dari pada inovasi sebelumnya karna inovasi sekarang itu ada yang namanya Publik Keliling bagi penyandang disabilitas, masyarakat tidak lagi ke kantor untuk mengurus data kependudukan dan ngantri sekarang petugas yang turun langsung ke rumah rumah penduduk untuk mendata masyarakat khususnya masyarakat disabilitas.

2. *Compatibility*

atau kesesuaian, inovasi mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan Inovasi Penggantinya. 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.

Kesediaan di sini yang disebutkan dalam hal penganggaran dana Publik Keliling bagi penyandang disabilitas yaitu pemerintah sudah menganggarkan dana untuk Publik Keliling bagi penyandang disabilitas

dari inovasi sebelumnya itu belum ada dana ataupun belum ada program Publik Keliling bagi penyandang disabilitas. Masyarakat disabilitas masih ke kantor untuk mengurus data kependudukan dan mengantri. Dari adanya inovasi Publik Keliling pemerintah juga memberikan kesesuaian dalam hal pendanaan dan transportasi seperti kendaraan untuk di pake ke rumah rumah masyarakat khususnya masyarakat disabilitas.

### 3. *Complexity*

Mengenai kompleksitas, inovasi memiliki tingkat kerumitan karena sifatnya yang baru, yang dapat memberikan hasil yang lebih baik daripada inovasi yang digunakan sebelumnya.

Yang di maksud kerumitan ialah kerumitan dalam hal data kependudukan masyarakat disabilitas yang tidak sesuai seperti apa yang petugas inginkan itu salah satu kerumitan yang sering kali petugas dapatkan, ada juga kerumitan dalam hal persoalan jaringan atau listrik yang tidak ada di rumah yang ingin di data.

Petugas tidak terlalu mendapatkan kerumitan, semua bisa di tangani dengan baik dari petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

### 4. *Observability*

(Mudah diperhatikan) mengacu pada bagaimana hal itu dapat memberikan dampak dan fungsi yang lebih besar sejalan dengan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi yang bertindak sebagai inovator. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan

menghasilkan sesuatu yang lebih baik kedepannya untuk keperluan pelayanan publik yang tepat pada sasaran.

Kemudahan yang di dapatkan dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa maupun masyarakat disabilita itu yang pertama masyarakat tidak lagi ke kantor untuk mengantri dan mengurus data kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Gowa karna petugas yang mendatangi masyarakat disabilitas tersebut dan yang ke duai itu masyarakat juga tidak membuang buang biaya untuk ke kantor catatan sipil kabupaten gowa. Keuntungan bagi petugas catatan sipil kabupaten gowa yaitu yang pertama petugas yang turun langsung ke rumah masyarakat disabilitas sangat di gampangkan untuk mencari masyarakat disabilitas yang berada di satu desa atau di kelurahan atau kecamatan, dan yang ke dua itu mengenai data yang di butuhkan petugas sudah di sediakan sebelum petugas tiba di rumah masyarakat disabilitas tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih selama 2 bulan setelah seminar proposal hingga data yang diperoleh peneliti dapat sesuai dengan yang dibutuhkan.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Penulis mempertimbangkan apakah lokasi penelitian berkaitan dengan masalah yang sedang diselidiki saat membuat keputusan ini. Kami memilih situs yang sesuai dengan tema kajian karena merupakan tempat berkumpulnya masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, adalah penelitian untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam konteks dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan. Landasan teori berfungsi sebagai panduan untuk memastikan bahwa topik penelitian sejalan dengan data yang tersedia.

(Sugiyono, 2012).

Menurut Denzin & Lincoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Fadli, 2021). Menurut Sidiq & Choiri (2019), dengan menggunakan Erickson (1968), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengidentifikasi dan menggambarkan secara naratif tindakan yang dilakukan dan bagaimana tindakan tersebut memengaruhi kehidupan partisipan.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif penelitian ini menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah yang diteliti yaitu:

Bagaimana Elemen Sukses Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Gowa.

## C. Sumber Data

### 1. Data Primer

Data yang dianggap primer berasal dari sumber asli atau utama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Informasi ini harus diperoleh melalui sumber, juga dikenal sebagai responden, yaitu individu yang kami libatkan untuk tujuan penelitian atau sebagai cara mengumpulkan data.

## 2. Data Sekunder

Data yang tidak segera memasok data ke pengumpul data disebut sebagai data sekunder. Data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap data utama, yang meliputi buku-buku dan bacaan lain yang berhubungan dengan pelaksanaan penelitian.

### D. Informan Penelitian

Informan penelitian ini ditentukan secara purposive sampling yaitu dipilih secara sengaja yang dianggap memahami dan mengetahui data, informasi dan fakta untuk dilakukan wawancara, baik dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa maupun dari Masyarakat sesuai dengan lokasi penelitian.

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa	1 Orang
2	Staf Pelayanan	2 Orang
3	Masyarakat	2 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>5 Orang</b>

**Tabel 3.1. Informan Penelitian**

## E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang detail dapat dikumpulkan dalam waktu yang relatif lama berkat metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Karena memperoleh data adalah tujuan utama dari penelitian, prosedur pengumpulan data adalah tahapan yang paling penting dalam proses. Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap masalah-masalah yang terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Gowa.

### 2. Wawancara

Menggunakan informan penelitian yang dipilih sebagai sampel dan diyakini mampu memberikan informasi, pendekatan ini dilakukan melalui pertemuan langsung untuk bertukar informasi atau gagasan melalui sesi tanya jawab secara lisan dan mendalam yang dianggap dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang dan sebagai bentuk lampiran proses pengambilan data maupun untuk menginput data.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data digunakan untuk melakukan kajian menyeluruh terhadap data verbal yang terkumpul di lapangan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis data sesuai dengan langkah-langkah prosedur berikut:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses memilih data mana yang akan diperhatikan dan dipusatkan baik pada data yang sekedar pelengkap maupun data yang benar-benar dibutuhkan sebagai data primer. Dalam uraian atau laporan yang menyeluruh dan mendalam, disajikan data-data yang dikumpulkan dari lokasi studi atau data lapangan. Laporan lapangan diringkas, diringkas, dan poin utamanya dipilih dan dikonsentrasikan.

### **2. Penyajian Data**

Semua masalah kajian disajikan dengan data yang telah dikumpulkan dari lapangan, dipilah antara yang perlu dan yang tidak, kemudian dikategorikan, dan terakhir diberi batasan masalah.

### **3. Penarikan Kesimpulan**

Data kemudian dapat disajikan, dan kesimpulan awal dapat dibuat. Sepanjang penyelidikan, kesimpulan ini juga tercapai. Para peneliti telah berusaha untuk memeriksa dan memperoleh signifikansi dari apa yang telah ditentukan sejak awal lapangan serta selama proses pengumpulan data.

## G. Keabsahan Data

Pada titik ini, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi, yang digambarkan sebagai memverifikasi data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan pada berbagai periode untuk menilai kepercayaannya. Macam Macam teknik triangulasi, menurut Sugiyono (sinatriyo:2019) dalam (Fitriani, 2013):

### 1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber adalah jenis triangulasi yang memverifikasi data yang telah dikumpulkan dari banyak sumber untuk memverifikasinya. Dalam situasi ini, peneliti dapat membandingkan temuan observasi dan wawancara dengan dokumen yang sudah ada atau temuan wawancara informan (data primer) dengan membaca literatur terkait penelitian (data sekunder).

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah triangulasi yang digunakan untuk menguji data dengan cara mengecek data yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini, metode observasi atau dokumentasi digunakan untuk memverifikasi data yang diterima dengan metodologi wawancara.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah triangulasi yang sering mempengaruhi data. Untuk mendapatkan data yang lebih valid, peneliti bisa melakukan pengecekan atau pengamatan tidak hanya satu kali dan dengan berbagai cara. Dalam hal ini 38 peneliti bisa melakukan pengamatan pada saat di pagi hari saat informan masih dalam keadaan segar dan melakukan pengamatan

kembali pada saat observasi untuk mendapatkan data lebih handal dan menjamin bahwa data yang diperoleh tidak sesekali menyimpang.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

Sebagai tindak lanjut dari temuan-temuan pengumpulan data, disediakan deskripsi temuan-temuan penelitian dan pembahasan data-data yang berkaitan dengan topik kajian. Sebelum mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan. Maka terlebih dahulu peneliti akan menguraikan secara singkat tentang gambaran umum Kabupaten Gowa.

##### 1. profil umum Kabupaten gowa

Kabupaten Gowa terletak pada garis bujur  $5^{\circ}33,6'$  Timur dari Kutub Utara dan  $12^{\circ}38,16'$  Timur dari Jakarta. Sedangkan wilayah administratifnya terletak antara  $5^{\circ}$  dan  $5^{\circ}34,7'$  Lintang Selatan dari Jakarta dan  $12^{\circ}33,19'$  hingga  $13^{\circ}15,17'$  Bujur Timur. Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan ini dikelilingi oleh tujuh kabupaten dan kota lainnya, termasuk Kota Makassar dan Kabupaten Maros di sebelah utara. dengan Kabupaten Sinjai, Bulukumba, dan Bantaeng. Kabupaten Takalar dan Jeneponto berbatasan di sebelah selatan, sedangkan kota Makassar dan Takalar berbatasan di sebelah barat.

Wilayah administrasi Kabupaten Gowa terdiri dari 18 kecamatan dan 167 desa/kelurahan dengan luas sekitar  $1.883,33 \text{ Km}^2$  persegi atau sama dengan 3,01 persen dari luas wilayah provinsi sulawesi selatan. Dataran tinggi merupakan mayoritas wilayah Kabupaten Gowa—sekitar 72,26 persen.

Dataran tinggi ditemukan di sembilan kecamatan: Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Botolempangan, Tompobulu, dan Biring Bulu. Seluruh wilayah Kabupaten Gowa memiliki kemiringan lebih dari 40 derajat di 35,30 persennya, yakni di Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya, dan Tompobulu. Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai Jeneberang yang luasnya 881 km<sup>2</sup> dan panjang 90 km memiliki luas DAS terbesar.

Hanya musim kemarau dan musim hujan yang berhubungan dengan Kabupaten Gowa. Musim hujan biasanya dimulai pada bulan Desember dan berlangsung hingga Maret, dengan musim kemarau biasanya berlangsung dari Juni hingga September. Setelah fase transisi, keadaan ini berubah dua kali setahun, pada bulan April dan Mei serta Oktober dan November. Kabupaten Gowa mengalami curah hujan 237,75 mm dan suhu rata-rata 27,125°C. Curah hujan maksimum yang dicatat oleh banyak stasiun/pos pengamatan rata-rata 676 mm terjadi pada bulan Desember, sedangkan curah hujan terendah yang dapat diperkirakan terjadi antara bulan Juli dan September, hampir tidak ada hujan.

a. Kondisi Geografis

Secara geografis, Kabupaten Gowa terletak pada 5°33' - 5°34' lintang selatan dan 120°38' - 120°33' bujur timur. luas wilayah Kabupaten Gowa adalah ±1.883,33 km<sup>2</sup>. Batas administrasi Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan kota makassar, Kabupaten Maros dan Kabupaten Bone.
- Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Jeneponto.
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Kabupaten jeneponto.
- Sebelah barat berbatasan dengan kota makassar dan Kabupaten Takalar.

Dataran rendah dan dataran tinggi di Kabupaten Gowa berkisar antara 10 hingga 2800 meter di atas permukaan laut.

Sebanyak 167 desa/kelurahan dan 726 dusun/kelurahan membentuk Kabupaten Gowa seluas 1.883,33 km<sup>2</sup>, yang terbagi dalam 18 kecamatan.

**Gambar 4.1: Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Gowa**



Sumber: WebSite Kabupaten Gowa- Peta Administrasi Kabupaten Gowa

Ada Pula malino merupakan kawasan wisata yang memiliki panorama alam yang sangat menakjubkan. di kawasan yang berada di ketinggian 1.500 meter di atas permukaan laut ini terdapat hutan wisata malino atau yang lebih dikenal dengan sebutan hutan pinus yang terdiri dari deretan pohon pinus yang tumbuh subur, kokoh dan rindang, diperbandingkan dengan persentase luas wilayah kota makassar sebagai berikut:

**Tabel 4.2: luas Wilayah Dan Persentase Terhadap Luas Wilayah Menurut Kecamatan Di Kabupaten Gowa Tahun 2023.**

<b>N O</b>	<b>Kode Kemendagr i</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Jumla h Kelura han</b>	<b>Jumla h Desa</b>	<b>Status</b>	<b>Daftar Desa/Kelura han</b>
1	73.06.02	Bajeng	4	10	Desa	Bone Bontosunggu Lempangang Maccini Baji Maradekaya Pa'bentengang Panciro Pannyangkala ng Paraikatte Tangkebajeng
2	73.06.02	Bajeng	4	10	Kelura han	Kalebajeng Limbung Mata Allo Tubajeng
3	73.06.18	Bajeng Barat		7	Desa	Bontomanai Borimatangka sa Gentungang Kalemandalle Mandalle Manjalling Tanabangka
4	73.06.12	Barombong	2	5	Desa	Biringala Kanjilo Moncobalang

						Tamannyelen g Tinggimae
5	73.06.12	Barombong	2	5	Kelurahan	Benteng Somba Opu Lembang Parang
6	73.06.11	Biring Bulu	2	9	Desa	Batualonro Baturappe Berutallasa Borimasunggu Julukanaya Lembangloe Parangloe Pencong Taring
7	73.06.11	Biring Bulu	2	9	Kelurahan	Lauwa Tonrorita
8	73.06.15	Botolempangan		8	Desa	Bontolempangan Bontoloe Bontotangnga Julumate'ne Lassa-Lassa Pa'ladingang Paranglompoa Ulujangang
9	73.06.06	Bontomaranu	3	6	Desa	Bili-Bili Mata Allo Nirannuang Pakatto Romangloe Sokkolia
10	73.06.06	Bontomaranu	3	6	Kelurahan	Bontomanai Borongloe Romang Lompoa
11	73.06.01	Bontonomp o	3	11	Desa	Barembeng Bategulung Bontobiraeng Bontobiraeng Selatan Bontolangkas a Selatan Bontolangkas a Utara Bulogading

						Kalebarembeng Katangka Manjapai Romanglasa
12	73.06.01	Bontonompo	3	11	Kelurahan	Bontonompo Kalaserena Tamallayang
13	73.06.16	Bontonompo Selatan	1	8	Desa	Bontosunggu Jipang Pa'bundukang Salajangki Salajo Sengka Tanrara Tindang
14	73.06.16	Bontonompo selatan	1	8	Kelurahan	Bontoramba
15	73.06.09	Bungaya	2	5	Desa	Bissoloro Bontomanai Buakkang Mangempang Rannaloe
16	73.06.09	Bungaya	2	5	Kelurahan	Je'nebatu Sapaya
17	73.06.14	Manuju		7	Desa	Bilalang Manuju Moncongloe Pattallikang Tamalatea Tana Karaeng Tassese
18	73.06.07	Pallangga	4	12	Desa	Bontoala Bontoramba Bungaejaya Jenetallasa Julubori Julukanaya Julupa'mai Kampili Pallangga Panakkukang Taeng Toddotoa
19	73.06.07	Pallangga	4	12	Kelurahan	Mangalli Pangkabinanga

						Parangbanoa Tetebatu
20	73.06.05	Parangloe	2	5	Desa	Belabori Belapunranga Bontokassi Borisallo Lonjoboko
21	73.06.05	Parangloe	2	5	Kelurahan	Bontoparang Lanna
22	73.06.17	Parigi		5	Desa	Bilanrengi Jonjo Majannang Manimbahoi Sicini
23	73.06.13	Pattalassang		8	Desa	Borongpa'la'la Je'nemadingin g Pacellekang Pallantikang Panaikang Pattalassang Sunggumanai Timbuseng
24	73.06.08	Somba Opu	14		Kelurahan	Batangkaluku Bonto-Bontoa Bontoramba Kalegowa Katangka Mawang Paccinongang Pandang- Pandang Romangpolon g Samata Sungguminas a Tamarunang Tombolo Tompo Balang
25	73.06.04	Tinggimong	6	1	Desa	Parigi
	73.06.04	Tinggimong	6	1	Kelurahan	Bonto Lerung Bulutana Gantarang Garassi Malino Pattapang

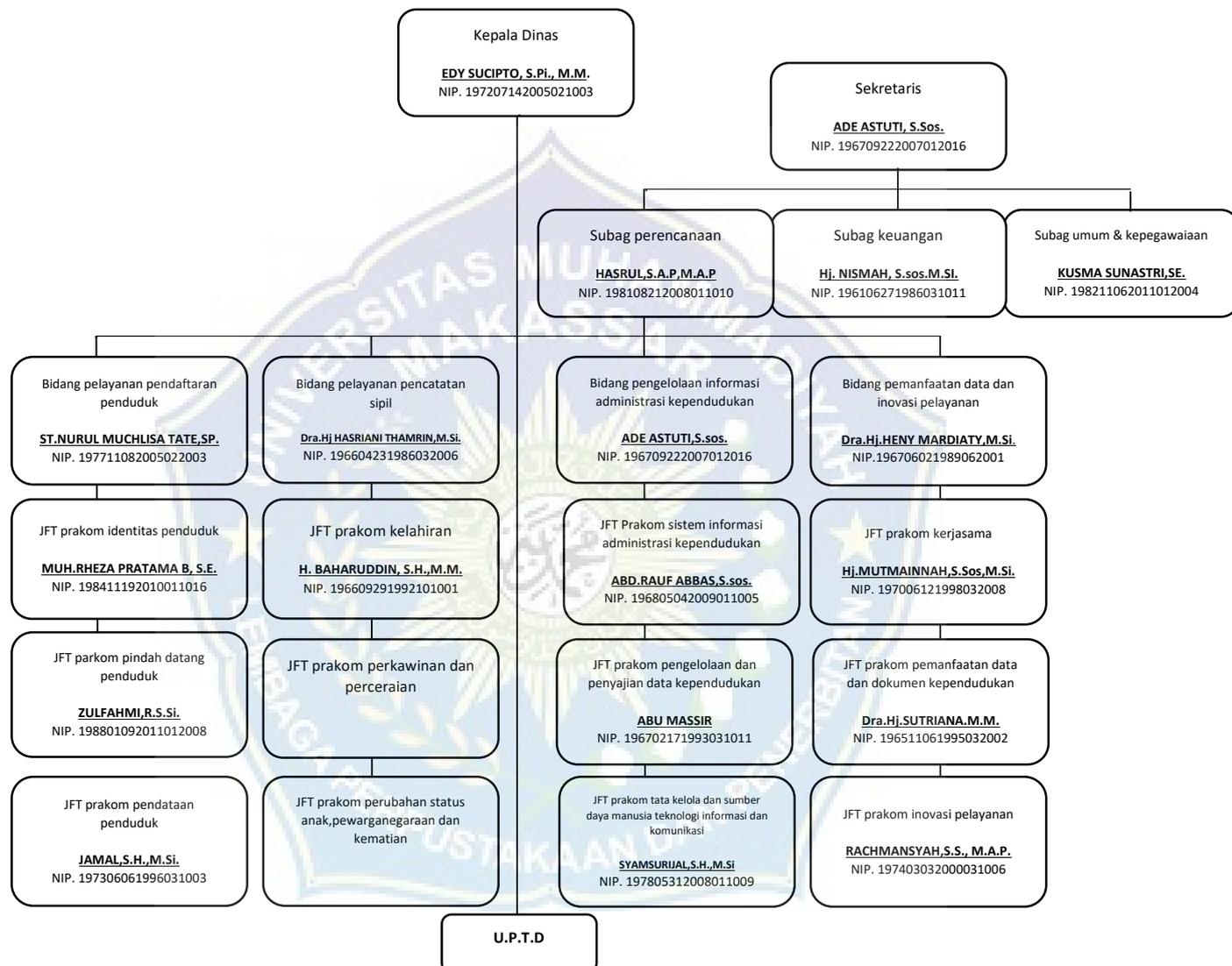
26	73.06.03	Tompobulu	2	6	Desa	Bontobuddung Datara Garing Rappoala Rappolemba Tanete
27	73.06.03	Tompobulu	2	6	Kelurahan	Cikoro Malakaji
28	73.06.10	Tombolo Pao	1	8	Desa	Balassuka Bolaromang Erelembang Kanreapia Mamampang Pao Ta'binjai Tonasa
29	73.06.10	Tombolo Pao	1	8	Kelurahan	Tamaona
		<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>121</b>		

b. Keadaan Penduduk Kabupaten Gowa

Jumlah penduduk Kabupaten Gowa pada tahun 2023 tercatat kurang lebih sebanyak 785.836 jiwa mencatat kepadatan penduduk Kabupaten Gowa sebanyak 272 jiwa per kilometer persegi dan hasil SP2010 yang mencapai 347 jiwa per kilometer persegi.

## c. Struktur Organisasi

**Tabel 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa 2023.**



*Sumber data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.*

**Tabel 4.4 Nama Dan Jabatan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Gowa.**

No	NAMA	JABATAN
1.	EDY SUCIPTO S.Pi,M.M.	KEPALA DINAS CATATAN SIPIL
2	ADE ASTUTI S.Sos.	SEKRETARIS
3	HASRUL. S.A.P., M. AP	SUBAG PERENCANAAN
4	Hj.NISMAH,S.sos.M.Si	SUBAG KEUANGAN
5	KUSMA SUNASTRI. SE.	SUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN
6	ST. NURUL MUCHLISA TATE. SP.	BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
7	Dra.Hj HASRIANI THAMRIN, M.Si.	BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL
8	ADE ASTUTI,S.Sos.	BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
9	Dra.Hj.HENY MARDIATY,M.Si.	BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN
10	MUH.RHEZA PRATAMA. B, SE.	JFT PRAKOM IDENTITAS PENDUDUK
11	H. BAHARUDDIN. S.H., M.M	JFT PRAKOM KELAHIRAN
12	ZULFAHMI,R.S.Si.	JFT PRAKOM PINDAH DATANG PENDUDUK
13	JAMAL. S.H., M.Si.	JFT PRAKOM PENDATAAN PENDUDUK
14	ABD RAUF ABBAS,S.Sos	JFT PRAKOM SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
15	ABU MASSIR	JFT PRAKOM PENGELOLAAN DAN PENYAJIAN DATA KEPENDUDUKAN
16	SYAMSURIJAL. S.H., M.Si.	JFT PRAKOM TATA KELOLA DAN SUMBER DAYA MANUSIA TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
17	Hj.MUTHMAINNAH. S.Sos.,M.Si	JFT KERJA SAMA
18	Dra.Hj.SUTRIANA,M.M	JFT PRAKOM PEMANFAATAN DATA DAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
19	RACHMANSYAH. S.S., M.A.P.	JFT PRAKOM INOVASI PELAYANAN

d. Visi dan Misi Catatan Sipil Kabupaten Gowa

1. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan menuju masyarakat Kabupaten Gowa yang berkualitas.

Adapun misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kualitas sumber daya aparatur dalam mengatur, merencanakan, dan mengevaluasi penyelenggaraan tugas kesekretariatan.
2. Meningkatnya kualitas pelayanan pendaftaran penduduk sesuai dengan standar pelayanan publik.
3. Meningkatnya kualitas pelayanan pencatatan sipil sesuai dengan standar pelayanan publik.
4. Meningkatnya akurasi pengolahan dan penyajian data kependudukan melalui tata kelola sistem informasi administrasi kependudukan yang profesional dan bertanggung jawab.
5. Meningkatnya kuantitas pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil melalui kerja sama lintas sektor, inovasi serta sistem penataan kearsipan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara elektronik.

e. Tugas, fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Berdasarkan peraturan daerah nomor 11 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa terdiri atas:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat:
  - a) Sub bagian umum dan kepegawain
  - b) Sub bagian perencanaan
  - c) Sub bagian keuangan
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:
  - a) Seksi identitas penduduk
  - b) Seksi pindah datang penduduk
  - c) Seksi pendataan penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:
  - a) Seksi kelahiran
  - b) Seksi perkawinan dan perceraian
  - c) Seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:

- a) Seksi sistem informasi administrasi kependudukan
- b) Seksi pengolahan 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 kerja sama
  - b) Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
  - c) Seksi inovasi pelayanan
- f. program unggulan.
- 1. pelayanan penerbitan akta kelahiran keliling
  - 2. perekaman data ktp-el keliling
- g. nama aplikasi
- 1. SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan peraturan Bupati Gowa nomor 54 tahun 2016 tentang susunan organisasi, kependudukan, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Kepala Dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala Dinas, mempunyai tugas membantu bupati dalam memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas

pembantuan yang ditugaskan kepada daerah sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas.

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud menyelenggarakan fungsi:

1. perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
4. pelaksanaan administrasi Dinas dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait tugas dan fungsinya

b) Sekretariat

Sekretaris terdiri dari:

1. subag umum dan kepegawaian
2. subag perencanaan
3. subag keuangan

Sekretariat dipimpin oleh sekretaris mempunyai tugas pokok membantu kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan perencanaan keuangan, umum dan kepegawaian dalam lingkungan

Dinas berdasarkan pedoman yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sekretaris menyelenggarakan fungsi.

1. pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas
  2. pengoordinasian penyusunan perencanaan
  3. pengoordinasian urusan umum dan kepegawaian
  4. pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan dan
  5. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya
- c) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

bidang pelayanan pendaftaran penduduk terdiri dari 3 seksi yaitu:

1. seksi identitas penduduk
2. seksi pindah datang
3. seksi pendataan penduduk

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan perumusan kebijakan teknis dalam rangka penyelenggaraan dan koordinasi pelaksanaan program dan kegiatan dibidang pelayanan Pendaftaran penduduk sesuai perundang-undangan dan yang berlaku untuk kelancaran tugas.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud kepala bidang mempunyai fungsi:

1. perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk

2. pelaksanaan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk
  3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendaftaran penduduk
  4. pelaksanaan administrasi bidang pendaftaran penduduk
  5. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya
- d) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang pelayanan pencatatan sipil terdiri dari:

1. seksi kelahiran
2. seksi perkawinan dan perceraian
3. seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian

Bidang pelayanan pencatatan sipil dipimpin oleh seorang kepala bidang mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan perumusan kebijakan teknis dalam rangka penyelenggaraan dan koordinasi pelaksanaan program dan kegiatan bidang pelayanan pencatatan sipil, sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud kepala bidang mempunyai fungsi:

1. perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan pencatatan sipil
  2. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pelayanan pencatatan sipil
  3. pelaksanaan administrasi bidang pelayanan pencatatan sipil
  4. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya
- e) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan terdiri dari:

1. seksi sistem informasi administrasi kependudukan
2. seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan
3. seksi tata Kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi.

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dipimpin oleh kepala bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan sesuai lingkup tugasnya untuk pelaksanaan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mempunyai fungsi:

1. perumusan kebijakan teknis bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
2. pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
4. pelaksanaan administrasi bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
5. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang dan tugasnya

f) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan terdiri dari

1. seksi Kerjasama
2. seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
3. seksi inovasi pelayanan

Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dipimpin oleh kepala bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mempunyai fungsi:

1. penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi
2. perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
3. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
4. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
5. pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan
6. pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan

7. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan

## B. Profil Disabilitas

Sumber Data dan Komponen Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas.

1. sumber data

sumber data yang digunakan dalam Menyusun profil perkembangan kependudukan Kabupaten Gowa adalah data registrasi yang dihasilkan melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SI AK) sampai tanggal 30 juni 2019 yang sudah dibuat oleh dirjen adminduk dan pencatatan sipil kementerian dalam negeri.

2. komponen kependudukan

kuantitas penduduk, komposisi dan persebaran penduduk

- a. Komposisi penduduk menurut karakteristik demografi

Karakteristik penduduk sangat berpengaruh terhadap proses demografi dan tingkah laku sosial ekonomi. Karakteristik yang paling penting adalah umur dan jenis kelamin. distribusi penduduk menurut umur dikelompokkan menurut umur satu tahunan atau umur tunggal (*single age*) dan lima tahunan, namun dapat juga dikelompokkan menurut distribusi umur tertentu sesuai dengan kebutuhan, seperti pengelompokan penduduk menurut usia sekolah (SD =7-12 tahun; SLTP = 13-15 tahun; SLTA = 16-17 tahun; dan perguruan tinggi = 19-24 tahun). Selain pengelompokan berdasarkan struktur umur penduduk yang dikelompokkan menjadi tiga kelompok besar yaitu:

1. Penduduk usia muda, yaitu penduduk usia dibawah 15 tahun atau kelompok umur 0-14 tahun
2. Penduduk usia produktif, yaitu penduduk umur 15-59 tahun
3. Penduduk usia lanjut, yaitu penduduk umur 60 tahun ke atas (mengikuti ketentuan WHO)

b. Jumlah penduduk menurut jenis disabilitas tahun 2019

Data ini sangat diperlukan dalam melakukan perencanaan pelayanan yang akan diberikan kepada penduduk dengan kategori khusus yang tentunya berkebutuhan khusus.

**Tabel 4.5 jumlah penduduk berdasarkan jenis disabilitas yang disandang**  
**Jumlah penduduk berdasarkan jenis *disabilitas* yang disandang**

No	Jenis Kecacatan	Pria		Wanita		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
1	Fisik	61	0,16%	47	0,12%	108	0,014%
2	Netra/Buta	46	0,012%	26	0,007%	72	0,01%
3	Rungu/Wicara	46	0,12%	46	0,12%	92	0,012%
4	Mental/Jiwa	37	0,01%	21	0,005%	58	0,008%
5	Fisik dan Mental	19	0,005%	17	0,004%	36	0,005%
6	Lainnya	52	0,14%	48	0,013%	100	0,013%
<b>Jumlah</b>		<b>261</b>	<b>0,07%</b>	<b>205</b>	<b>0,054%</b>	<b>466</b>	<b>0,062%</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa 2020.*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penduduk penyandang disabilitas di Kabupaten Gowa adalah sebanyak 466 jiwa. Penyandang disabilitas terbanyak adalah disabilitas fisik yaitu sebanyak 180 jiwa. Sedangkan penyandang disabilitas paling sedikit adalah disabilitas fisik dan mental yaitu sebanyak 36 jiwa.

Informasi tentang jumlah penyandang cacat ini dapat digunakan pemerintah Kabupaten Gowa untuk memberikan fasilitas kepada penduduk penyandang disabilitas agar bisa melakukan aktifitas yang sama dengan penduduk lainnya. Contohnya adalah pendirian sekolah inklusif jika masih berada pada usia sekolah dan penyediaan lapangan pekerjaan yang sesuai bagi penyandang disabilitas usia produktif.

Data ini juga sangat diperlukan dalam melakukan perencanaan pelayanan yang akan diberikan kepada penduduk dengan kategori khusus. Angka penduduk penyandang cacat di Kabupaten Gowa sebesar 466 jiwa. Artinya bahwa Sebagian kecil penduduk Kabupaten Gowa menyandang cacat. Namun ini tetap menjadi perhatian pemerintah Kabupaten untuk tetap memberikan pelayanan sosial bagi mereka. Indikator ini berguna dalam penyusunan kebijakan pemerintah dalam pengembangan pelayanan bagi penduduk penyandang cacat menurut jenis kecacatan. Namun untuk mencapai data akurat tentang hal ini, dibutuhkan kerja sama dari pihak penyandang disabilitas dan keluarganya untuk melaporkan jenis kecacatan yang mereka miliki.

- c. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Disabilitas tahun 2020.

**Tabel 4.6 Jumlah penduduk berdasarkan jenis disabilitas yang disandang  
jumlah penduduk berdasarkan jenis *disabilitas* yang disandang**

No	Jenis Kecacatan	Pria		Wanita		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
1	Fisik	45	0,016%	39	0,012%	84	0,014%
2	Netra/Buta	43	0,012%	23	0,007%	66	0,01%
3	Rungu/Wicara	44	0,12%	46	0,012%	90	0,012%
4	Mental/Jiwa	38	0,01%	20	0,005%	58	0,008%
5	Fisik dan Mental	22	0,005%	14	0,004%	36	0,005%
6	Lainnya	49	0,14%	43	0,013%	92	0,013%
<b>Jumlah</b>		<b>241</b>	<b>0,07%</b>	<b>185</b>	<b>0,054%</b>	<b>426</b>	<b>0,062%</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa 2021.*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa penduduk penyandang disabilitas di Kabupaten Gowa adalah sebanyak 426 jiwa. Penyandang disabilitas terbanyak adalah disabilitas lainnya yaitu sebanyak 92 jiwa. Sedangkan penyandang disabilitas paling sedikit adalah disabilitas Fisik dan Mental yaitu sebanyak 36 jiwa.

Informasi tentang jumlah penyandang cacat ini dapat digunakan pemerintah Kabupaten Gowa untuk memberikan fasilitas kepada penduduk penyandang disabilitas agar bisa melakukan aktifitas yang sama dengan penduduk lainnya. Contohnya adalah pendirian Sekolah yang Inklusif jika masih berada pada usia sekolah dan penyediaan lapangan pekerjaan yang sesuai bagi penyandang disabilitas usia produktif.

Angka penduduk penyandang cacat di Kabupaten Gowa sebesar 426 jiwa. Artinya bahwa sebagian kecil penduduk Kabupaten Gowa menyandang cacat. Namun ini tetap menjadi perhatian pemerintah Kabupaten untuk tetap memberikan pelayanan sosial bagi mereka. Indikator ini berguna dalam

penyusunan kebijakan pemerintah dalam pengembangan pelayanan bagi penduduk penyandang cacat menurut jenis kecacatannya. Namun untuk mencapai data akurat tentang hal ini, dibutuhkan kerjasama dari pihak penyandang cacat dan keluarganya untuk melaporkan jenis kecacatan yang mereka miliki.

d. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Disabilitas tahun 2021

**Tabel 4.7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Disabilitas Yang disandang**

No	Jenis Kecacatan	Pria		Wanita		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
1	Fisik	47	0,016%	39	0,012%	86	0,014%
2	Netra/Buta	44	0,012%	25	0,007%	69	0,01%
3	Rungu/Wicara	45	0,12%	45	0,012%	90	0,012%
4	Mental/Jiwa	37	0,01%	19	0,005%	56	0,008%
5	Fisik dan Mental	17	0,005%	15	0,004%	32	0,005%
6	Lainnya	47	0,14%	42	0,013%	88	0,013%
<b>Jumlah</b>		<b>237</b>	<b>0,07%</b>	<b>184</b>	<b>0,054%</b>	<b>421</b>	<b>0,062%</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa Tahun 2022*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa penduduk penyandang disabilitas di Kabupaten Gowa adalah sebanyak 421 jiwa. Penyandang disabilitas terbanyak adalah disabilitas lainnya yaitu sebanyak 88 jiwa. Sedangkan penyandang disabilitas paling sedikit adalah disabilitas Fisik dan Mental yaitu sebanyak 32 jiwa.

Informasi tentang jumlah penyandang cacat ini dapat digunakan pemerintah Kabupaten Gowa untuk memberikan fasilitas kepada penduduk penyandang disabilitas agar bisa melakukan aktifitas yang sama dengan penduduk lainnya. Contohnya adalah pendirian Sekolah yang Inklusif jika masih berada pada usia

sekolah dan penyediaan lapangan pekerjaan yang sesuai bagi penyandang disabilitas usia produktif.

Angka penduduk penyandang cacat di Kabupaten Gowa sebesar 421 jiwa. Artinya bahwa sebagian kecil penduduk Kabupaten Gowa menyandang cacat. Namun ini tetap menjadi perhatian pemerintah Kabupaten untuk tetap memberikan pelayanan sosial bagi mereka. Indikator ini berguna dalam penyusunan kebijakan pemerintah dalam pengembangan pelayanan bagi penduduk penyandang cacat menurut jenis kecacatannya. Namun untuk mencapai data akurat tentang hal ini, dibutuhkan kerjasama dari pihak penyandang cacat dan keluarganya untuk melaporkan jenis kecacatan yang mereka miliki.

### **C. Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang *Disabilitas* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.**

Inovasi dimaksud dengan bentuk penemuan baru, teknologi baru atau bentuk pembaharuan. Dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat bab Khusus mengenai inovasi Daerah. Melihat dari kondisi masyarakat setempat, pemerintah membuat terobosan yang dimaksud dalam hal ini inovasi program pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Dalam hal ini penelitian memfokuskan inovasi program pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dengan lima indikator yaitu *Relative Advantage* (keuntungan

relative), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Trialability* (kemungkinan), *Observability* (kemudahan).

**Table 4.8 Kepemilikan Katru Tanda Penduduk (KTP-EL) Di Setiap Kecamatan Kabupaten Gowa Tahun 2022.**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Jumlah Wajib KTP			Jumlah Penduduk Yang Sudah Merekam KTP-EL			Jumlah Penduduk Yang Belum Merekam KTP-EL		
		Laki Laki	Perempuan	Jumlah	Laki Laki	Perempuan	Jumlah	Laki Laki	Perempuan	Jumlah	Laki Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Bajeng	36.172	36.476	72.648	25.250	26.368	51.618	24.056	25.554	49.610	1.194	814	2.008
2.	Barombong	21.833	22.177	44.010	14.961	15.639	30.600	14.213	15.115	29.328	748	524	1.272
3.	Bontomarannu	20.050	20.359	40.409	13.825	14.416	28.241	13.333	13.991	27.324	492	425	917
4.	Bontonompo	21.820	22.984	44.804	15.590	17.035	32.625	14.915	16.472	31.387	675	563	1.238
5.	Pallangga	61.971	62.958	124.929	42.732	45.143	87.875	40.967	43.790	84.757	1.765	1.353	3.118
6.	Pattalassang	14.908	15.072	29.980	10.097	10.589	20.686	9.658	10.262	19.920	439	327	766
7.	Parangloe	9.292	9.461	18.753	6.602	6.984	13.586	6.314	6.756	13.070	288	228	516
8.	Somba Opu	76.090	77.273	153.363	52.280	55.096	107.376	50.143	53.257	103.400	2.137	1.839	3.976

**Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa tahun 2023.**

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative)

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.

**Tabel 4.9 pelayanan Publik Keliling Disabilitas Tahun 2022.**

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Wajib KTP	Total Perekaman	Pereka man Bulan Berjalan	Tercetak
			Sudah Rekam		
Bajeng	72.648	51.618	62	12	72.928
Barombong	44.010	30.600	61	32	44.460
Bontomarannu	40.409	28.241	29	12	40.965
Bontonompo	44.804	32.625	32	19	45.141
Pallangga	124.929	87.875	71	21	125.405
Pattallassang	29.980	20.686	55	8	30.700
Parangloe	18.753	13.586	46	18	18.985
Somba Opu	153.363	107.376	65	21	152.731

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa Tahun 2023.*

Adapun data petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu 74 orang yang terbagi dari 33 (PNS) dan 41 (Non PNS). Kendaraan operasional yang di gunakan petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu 1 (Satu) unit mobil.

Jumlah yang sudah di layani Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa pada tahun 2022 dalam hal pelayanan keliling kurang lebih 150 orang, menjangkau dataran tinggi masih mengalami hambatan pada kemampuan kendaraan oprasional yang sudah usang, jadi Sebagian besar 80% dari 150 itu hanya mampu menjangkau dataran rendah dan 20% dari 150 an dataran tinggi, namun jika ada surat permintaan atau permohonan dari desa kelurahan dataran tinggi kami mengusahakan dapat menjangkanya

Dengan hal ini keuntungan relatif mengenai inovasi program Publik Keliling bagi penyandang disabilitas. Berikut wawancara penulis dengan ES kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa terkait

keuntungan relatif dalam inovasi program pelayanan Publik Keliling lagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“terkait dengan keuntungan relatif inovasi sebelumnya dengan inovasi sekarang yaitu jelas jauh berbeda karena inovasi sebelumnya masih banyak penyandang disabilitas yang belum mendapatkan pelayanan dengan baik dan menyeluruh dibandingkan dengan inovasi yang sekarang yaitu penyandang disabilitas mendapatkan keuntungan dari pelayanan inovasi program Publik Keliling dengan diberikan pelayanan administrasi yang baik, tanpa harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan kartu tanda penduduk atau administrasi lainnya secara menyeluruh sehingga tidak ada lagi penyandang disabilitas yang tidak mendapatkan pelayanan administrasi dengan baik” (wawancara 02, maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai keuntungan relatif bagi masyarakat penyandang disabilitas sangat diuntungkan dengan adanya program Publik Keliling dan juga mendapatkan pelayanan yang sangat baik.

Berikut wawancara penulis dengan HM bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan terkait dengan keuntungan relatif dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“terkait dengan keuntungan relatif inovasi bagi penyandang disabilitas tentunya sangat menguntungkan bagi masyarakat disabilitas untuk mendapatkan dokumen administrasi dan pelayanan yang baik tanpa harus mengantri di kantor catatn sipil untuk mendapatkan dokumen atau administrasi” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai keuntungan relatif bagi masyarakat penyandang disabilitas bisa lebih mudah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung dan mengantri di kantor Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

Berikut wawancara penulis dengan AM JFT prakom Pengelolaan Dan Penyajian Data Kependudukan terkait dengan keuntungan relatif dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“Mengenai keuntungan relatif inovasi bagi penyandang disabilitas dengan menghimbau aparat setempat untuk selalu memonitor masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi secara langsung di tempatnya khususnya disabilitas” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai keuntungan relatif bagi masyarakat penyandang disabilitas pemerintah khususnya Dinas Pencatatan Sipil menghimbau aparat setempat untuk memonitor masyarakat disabilitas yang membutuhkan pelayanan administrasi secara langsung khususnya penyandang disabilitas.

Berikut wawancara penulis dengan DI masyarakat terkait dengan keuntungan relatif dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“menurutku dengan adanya inovasi Publik Keliling bagi penyandang disabilitas saya atau teman teman yang senasib dengan saya merasa sangat terbantu, buktinya tidak perlu jauh jauh naik motor ke capil, malahan kita yang di datangi, prosesnya juga cepat” (02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai keuntungan relatif bagi masyarakat penyandang disabilitas sangat diuntungkan karena petugas langsung ke lokasi untuk menangani disabilitas.

Berikut wawancara penulis dengan FR masyarakat terkait dengan keuntungan relatif dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“Termasuk cepat karena tidak perlu menunggu lama, bisa dibilang hitung harilah, kita tinggal saja di rumah eh jadi KTP ta” (wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai keuntungan relatif bagi penyandang disabilitas sangat dimudahkan dari hal pelayanan sampai hal penyelesaian data disabilitas.

Beberapa kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait dengan keuntungan relatif masyarakat sangat diuntungkan khususnya disabilitas yang ingin mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

## 2. *Compatibility* (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.

Dengan hal ini kesesuaian *Compatibility* mengenai inovasi program Publik Keliling bagi penyandang disabilitas. Berikut wawancara penulis dengan ES kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa terkait kesesuaian *Compatibility* dalam inovasi program pelayanan Publik Keliling lagi

penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Gowa adalah sebagai berikut:

*“kesesuaian dari regulasi yang ada itu dengan anggaran yang tersedia mengenai Publik Keliling bagi penyandang disabilitas itu pasti sesuai jadi karna memang itu salah satu dari tugas pokok kita membantu bupati dalam hal terkait pemerintahan salah satunya administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas jadi pemerintah itu sudah menganggarkan untuk pelayanan seperti itu jadi Ketika anggaran itu habis dan ada panggilan tetap kita datang jadi kesesuaiannya di situ jadi ada program pemerintah ada masalah seperti itu kita jawab dengan anggaran di sediakan anggaran oleh pemerintah dan Ketika anggaran itu habis kita tetap bantu mereka” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kesesuaian *Compatibility* bagi masyarakat penyandang disabilitas pemerintah sudah menganggarkan dana untuk pelayanan disabilitas dan Ketika anggaran itu sudah habis petugas dari catatan sipil akan tetap membantu Ketika aa disabilitas yang ingin di data.

Berikut wawancara penulis dengan HM bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan terkait dengan kesesuaian *Compatibility* dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“oh iya pasti ada kesesuaiannya karena sesuai dengan misi dari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa itu salah satu diantaranya Bagaimana memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat salah satu bentuk pelayanan maksimal terutama bagi penyandang disabilitas itu memberikan kemudahan dan proses yang cepat” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kesesuaian *Compatibility* bagi masyarakat penyandang disabilitas di sesuaikan dengan misi Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gowa dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama penyandang *disabilitas*.

Berikut wawancara penulis dengan AM Jabatan Fungsi Tertentu (JFT) pranata komputer Pengelolaan Dan Penyajian Data Kependudukan terkait dengan kesesuaian *Compatibility* dalam inovasi pelayanan Publik keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“sepanjang ada komunikasi atau laporan dari penduduk bahwa ada di sana disabilitas kita akan kesana untuk perekaman secara cepat dan bisa juga di atur jadwal karna kita di sini kan melayani banyak masyarakat khususnya di kecamatan somba opu dan kecamatan lain jadi kita harus menjadwalkan supaya disesuaikan” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kesesuaian *Compatibility* bagi masyarakat penyandang disabilitas di sesuaikan dengan jadwal yang ada karena staf Dinas Catatan Sipil juga banyak melayani masyarakat yang offline dan online karena itu juga harus disesuaikan dengan waktu yang ada.

Berikut wawancara penulis dengan DI masyarakat terkait dengan kesesuaian *Compatibility* dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“Sangat sesuai dari apa yang menjadi tugas dari catatan sipil untuk melayani masyarakat disabilitas dan kami sangat uas dalam hal pelayanan dari Publik Keliling bagi penyandang disabilitas” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kesesuaian *Compatibility* bagi masyarakat penyandang disabilitas sangat disesuaikan karena pemerintah dapat memberikan fasilitas untuk penyandang disabilitas dalam hal penanganan khusus dan sebagainya.

Berikut wawancara penulis dengan FR masyarakat terkait dengan kesesuaian *Compatibility* dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“iya sesuai dari apa yang sebenarnya kami inginkan dari pemerintah untuk menjemput kami dan menjadikan prioritas utama dari pelayanan catatan sipil dalam menerapkan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas seperti kami yang terbatas untuk menuju kantor catatan sipil untuk mengurus kartu identitas atau KTP” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kesesuaian *Compatibility* bagi masyarakat penyandang disabilitas sangat disesuaikan karena pemerintah mengedepankan pelayanan disabilitas atau memprioritaskan pelayanannya sehingga disabilitas ini tidak diberikan untuk mengurus atau antri di kantor untuk mendapatkan kartu tanda penduduk.

Beberapa kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait dengan kesesuaian *Compatibility* masyarakat sangat diuntungkan khususnya disabilitas yang ingin mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Catatan Sipil.

### 3. *Complexity* (kerumitan)

dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang kemudian bisa menjadi hasil lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Tahap mekanisme pelayanan disabilitas Publik Keliling di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gowa yaitu;

- a. Pemohon melapor ke pihak kelurahan atau desa untuk di konfirmasi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa setelah itu petugas dari catatan sipil mendatangi lokasi masyarakat yang membutuhkan pelayanan Publik Keliling khususnya disabilitas.
- b. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan data base. melakukan foto (digital). perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) dan scan retina mata. petugas membutuhkan ttd dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidik jari.
- c. Selain dari mendatangi rumah masyarakat khususnya disabilitas petugas juga mendatangi sekolah sekolah SLB yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti E KTP.
- d. Pemohon menerima dan memeriksa kebenaran dokumen yang di terbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.
- e. Jangka waktu penyelesaian dokumen paling lambat 1 hari kerja

ini dapat membantu dalam memperluas cakupan solusi inovatif yang dikembangkan melalui penerapan strategi penyebaran yang tepat. Solusi

inovatif seperti "inovasi Publik Keliling" dapat diperkenalkan dan diperluas ke wilayah yang lebih luas dengan bantuan pemangku kepentingan yang terlibat dalam layanan Catatan Sipil, seperti pihak pemerintah, masyarakat, dan bisnis.

ini dapat membantu dalam membangun kerja sama antar pemangku kepentingan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan inovasi. Kerja sama antar Dinas Pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan bisnis dapat membantu dalam menciptakan solusi inovatif seperti "inovasi Publik Keliling" untuk mengatasi masalah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Catatan Sipil.

Dengan hal ini kerumitan *Complexity* mengenai inovasi program Publik Keliling bagi penyandang disabilitas. Berikut wawancara penulis dengan ES kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa terkait kerumitan *Complexity* dalam inovasi program pelayanan Publik Keliling lagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“Pertama yaitu kendala teknis Ketika jaringan tidak bagus kemudian persoalan medan jalanan yang tidak memungkinkan dengan Ketika turunnya juga hujan deras membuat petugas kesulitan untuk menjangkau tempat masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi terutama disabilitas tapi selama ini kendala itu bisa di lalui dan kedepannya Ini di prediksi akan banyak masalah yang terkait dengan jaringan karna dulu kita itu bisa melakukan perekaman offline tetapi sekarang ini pemerintah pusat mengeluarkan peraturan di haruskan perekaman online jadi Ketika ada wilayah yang tidak terjangkau jaringan pasti akan kesulitan dan harus mencari lokasi yang jaringannya ada” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kerumitan *Complexity* bagi masyarakat penyandang disabilitas ada beberapa kerumitan yang dihadapi petugas pada saat pelayanan disabilitas terutama persoalan jaringan untuk perekaman karena saat ini pemerintah pusat mengeluarkan peraturan bahwa mengenai persoalan penanganan disabilitas harus memakai jaringan untuk perekaman.

Berikut wawancara penulis dengan HM bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan terkait dengan kerumitan *Complexity* dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“Kalau kerumitan menurut saya tidak terlalu berarti paling biasanya data yang bersangkutan itu tidak sesuai dengan data yang sebenarnya itu salah satu kerumitan misalnya harus memperbaiki data dulu sebelum melakukan pelayanan kepada mereka” (Wawancara 02 maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kerumitan *Complexity* bagi masyarakat penyandang disabilitas mengenai persoalan data yang tidak sesuai dari data yang sebenarnya mungkin itu salah satu dari kerumitan yang dihadapi petugas Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Berikut wawancara penulis dengan AM JFT prakom Pengelolaan Dan Penyajian Data Kependudukan terkait dengan kerumitan *Complexity* dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“iya ada saja kerumitan yang dihadapi kami pada saat pelayanan disabilitas seperti data dari penduduk disabilitas yang tidak sesuai dan persoalan jaringan yang tidak memadai di lokasi penanganan disabilitas atau listrik yang tidak ada di desa itu dan ada banyak kerumitan yang pernah kami temui pada saat di lokasi tapi kita tetap tangani secara baik dan biasanya Ketika di lokasi itu tdk mendapatkan jaringan kita sebagai petugas mencari jaringan di tempat lain supaya disabilitas ini bia di data secara baik” (wawancara 02 maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kerumitan *Complexity* bagi masyarakat penyandang disabilitas mengenai persoalan lokasi yang tidak mempunyai jaringan atau listrik yang membuat petugas harus mencari lokasi yang jaringannya ada dan listrik supaya disabilitas bisa ditangani dengan baik.

Berikut wawancara penulis dengan DI masyarakat terkait dengan kerumitan *Complexity* dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“kerumitan yang biasa dihadapi disabilitas yaitu persoalan data yang tidak sesuai apa yang diminta dari petugas Dinas Catatan Sipil di luar daripada itu tidak ada kerumitan yang kami hadapi karena kami yang menyandang disabilitas di fasilitasi oleh Dinas Catatan Sipil” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kerumitan *Complexity* bagi masyarakat penyandang disabilitas mengenai persoalan datanya yang mungkin tidak sesuai dan itu juga dibantu oleh petugas untuk melengkapi data apa saja yang diperlukan ketika mengurus data kependudukan khususnya disabilitas.

Berikut wawancara penulis dengan FR masyarakat terkait dengan kerumitan *Complexity* dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi

penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“mungkin kami masyarakat tidak pernah mendapatkan kerumitan yang berarti karena dilayani sesuai dengan tugas catatan sipil” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kerumitan *Complexity* bagi masyarakat penyandang disabilitas tidak ada kerumitan yang berarti bagi masyarakat khususnya disabilitas karena semua dilayani dengan baik oleh petugas catatan sipil Kabupaten Gowa.

Beberapa kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terkait dengan kerumitan *Complexity* yang pertama itu kerumitan yang biasa terjadi pada saat pelayanan disabilitas persoalan data yang tidak sesuai yang ke dua yaitu persoalan jaringan dan listrik yang ketiga itu persoalan medan jalan untuk menuju desa masyarakat yang ingin di data.

#### 4. *Observability* (kemudahan)

Merupakan penggambaran bagaimana 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 kedepannya untuk keperluan pelayanan publik yang tepat pada sasaran.

Dengan hal ini kemudahan *Observability* mengenai inovasi program Publik Keliling bagi penyandang disabilitas. Berikut wawancara penulis dengan ES kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa terkait kemudahan *Observability* dalam inovasi program pelayanan Publik Keliling

lagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“terkait dengan pencapaian pasti akan lebih mudah kita bisa mendeteksi kita juga bisa mudah mendapatkan data bagi masyarakat memang yang ada di sekitar yang membutuhkan pelayanan disabilitas karena biasanya ada juga tetangganya yang mau di data itupun kita layani dan harus sesuai data datanya juga” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai Kemudahan *Observability* bagi masyarakat penyandang disabilitas petugas sangat dimudahkan mendapatkan data yang membutuhkan pelayanan data kependudukan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan HM bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan terkait dengan kemudahan *Observability* bagi penyandang *disabilitas* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“Kemudahan yang kita hadapi yah itu ketika datanya sudah tersedia itu kita tinggal eksekusi” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai kemudahan yaitu petugas sangat dimudahkan Ketika masyarakat disabilitas sudah sesuai datanya.

Berdasarkan wawancara penulis dengan AM Jabatan Fungsi Tertentu (JFT) pranata komputer Pengelolaan Dan Penyajian Data Kependudukan terkait dengan kemudahan *Observability* bagi penyandang *disabilitas* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“Kemudahannya ialah Bagaimana kita sebagai khususnya di sini yah petugas Publik Keliling bagi penyandang disabilitas itu dia punya Bagaimana masyarakat bisa kita mengharapkan bahwa masyarakat tidak ada lagi yang tidak mempunyai dokumen tidak ada dibidang Namanya ini tidak bisa kita melayani semua masyarakat supaya masyarakat itu Bahagia mendapatkan dokumen itu” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan wawancara di atas mengenai kemudahan di utamakan supaya semua masyarakat khususnya disabilitas mempunyai data kependudukan karna Ketika tidak adanya data kependudukan bagi penyandang disabilitas akan sulit untuk mengakses semua urusan kependudukan dan juga supaya masyarakat disabilitas juga Bahagia di layani dengan maksimal oleh petugas Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Berdasarkan wawancara penulis dengan DI selaku masyarakat terkait dengan kemudahan bagi penyandang *disabilitas* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“kemudahannya itu tidak perlu ke kantor untuk mengurus data kependudukan karena petugas langsung mendatangi kami di lokasi kami biarpun itu jauh dari kantor Dinas Catatan Sipil” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan wawancara di atas mengenai kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat khususnya disabilitas yaitu tidak perlu lagi ke kantor untuk mengurus data kependudukan karena petugas langsung turun ke lapangan untuk mendata masyarakat disabilitas.

Berikut wawancara penulis dengan FR masyarakat terkait dengan kemudahan *Observability* dalam inovasi pelayanan Publik Keliling bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

*“Salah satu kemudahan kami yang disabilitas ialah petugas mendatangi rumah warga khususnya yang lansia dan penyandang disabilitas untuk dilakukan perekaman KTP-el” (Wawancara 02 Maret 2023).*

Berdasarkan Wawancara di atas mengenai kemudahan Masyarakat Disabilitas tidak lagi harus ke kantor Catatan Sipil, tetapi ada juga disabilitas yang mungkin di haruskan ke capil untuk pendataan karena mungkin adanya data yang tidak sesuai dari apa yang diminta dari petugas Dinas Catatan Sipil.

Beberapa kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terkait dengan kemudahan *Observability* masyarakat sangat dimudahkan khususnya disabilitas yang ingin mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

#### **D. Pembahasan**

Inovasi Publik Keliling mungkin mengacu pada pengembangan solusi inovatif untuk mengatasi masalah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Catatan Sipil di wilayah Kabupaten Gowa. Beberapa teori inovasi yang relevan ini dapat membantu dalam merancang solusi inovatif yang memenuhi kebutuhan pengguna, dalam hal ini penyandang disabilitas, dalam mengakses layanan Catatan Sipil. Solusi inovatif dapat dirancang berdasarkan pemahaman yang baik tentang tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, dan memperhitungkan kebutuhan dan preferensi mereka.

##### **1. *Relative Advantage* (keuntungan relative)**

Teori Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) adalah konsep dalam ilmu sosial dan manajemen yang diperkenalkan oleh Everett Rogers dalam

teori Penyebaran Inovasi (Diffusion of Innovations) pada tahun 1962. Konsep ini menunjukkan bahwa inovasi baru akan lebih mungkin diterima dan diadopsi jika dianggap lebih baik dari inovasi yang sudah ada atau lebih baik dari cara lama dalam melakukan sesuatu.

Fred Davis (1989) - Davis mengembangkan teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model) dan menekankan pentingnya persepsi keuntungan relatif dalam mempengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi baru.

Venkatesh dan Davis (2000) - Dalam penelitian mereka tentang penerimaan sistem informasi, mereka menemukan bahwa keuntungan relatif memiliki pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi baru.

Moore dan Benbasat (1991) - Moore dan Benbasat mengembangkan teori UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) dan menunjukkan bahwa keuntungan relatif adalah faktor penting dalam mempengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi baru.

Secara keseluruhan, keuntungan relatif tetap menjadi konsep penting dalam memahami penerimaan dan adopsi inovasi baru. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa persepsi keuntungan relatif yang kuat dapat meningkatkan kemungkinan adopsi inovasi baru oleh masyarakat.

## 2. *Compatibility* (kesesuaian)

Venkatesh dan Davis (2000) - Dalam penelitian mereka tentang penerimaan sistem informasi, mereka mengembangkan model "Technology

Acceptance Model" (TAM) dan menekankan pentingnya kesesuaian antara inovasi baru dan tugas yang harus dilakukan oleh pengguna dalam mempengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi baru.

Rogers (2003) - Everett Rogers dalam teorinya tentang Penyebaran Inovasi (Diffusion of Innovations) juga menekankan pentingnya kesesuaian antara inovasi dan nilai yang dipegang oleh masyarakat dalam mempengaruhi adopsi inovasi.

Wijaya, R. (2018) - Dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi, Wijaya menyimpulkan bahwa kesesuaian inovasi dengan kebutuhan pengguna dan nilai-nilai budaya lokal adalah faktor penting dalam mempengaruhi adopsi inovasi.

Dalam konteks "inovasi Publik Keliling bagi penyandang disabilitas", kesesuaian inovasi dapat merujuk pada sejauh mana solusi inovatif tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Catatan Sipil. Solusi inovatif seperti "inovasi Publik Keliling" dapat lebih diterima jika dianggap memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna secara lebih baik daripada cara tradisional atau inovasi yang sudah ada.

### 3. *Complexity* (kerumitan)

Davis (1989) - Dalam pengembangan Technology Acceptance Model (TAM), Davis menekankan pentingnya persepsi kerumitan dalam mempengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi baru.

Venkatesh et al. (2003) - Dalam penelitian mereka tentang penerimaan teknologi oleh pengguna individu dan organisasi, mereka mengembangkan model "Unified Theory of Acceptance and Use of Technology" (UTAUT) dan menekankan pentingnya kerumitan sebagai faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi.

Rogers (2003) - Everett Rogers dalam teorinya tentang Penyebaran Inovasi (Diffusion of Innovations) juga menekankan pentingnya kerumitan sebagai faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi. Rogers mengemukakan bahwa inovasi yang dianggap kompleks akan lebih lambat dalam penyebarannya daripada inovasi yang dianggap mudah dipahami dan digunakan.

Dalam konteks "inovasi Publik Keliling bagi penyandang disabilitas", kerumitan inovasi dapat merujuk pada sejauh mana solusi inovatif tersebut dianggap rumit atau sulit dipahami dan digunakan oleh penyandang disabilitas. Solusi inovatif seperti "inovasi Publik Keliling" dapat lebih diterima jika dianggap mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna, seperti melalui penyediaan petunjuk yang jelas dan bantuan teknis jika diperlukan

#### 4. *Observability* (kemudahan)

Davis (1989) - Dalam pengembangan Technology Acceptance Model (TAM), Davis menekankan pentingnya persepsi kemudahan penggunaan dalam mempengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi baru.

Venkatesh dan Davis (2000) - Dalam penelitian mereka tentang penerimaan sistem informasi, mereka mengembangkan model "Technology Acceptance Model" (TAM) dan menekankan pentingnya persepsi kemudahan penggunaan dalam mempengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi baru.

Rogers (2003) - Everett Rogers dalam teorinya tentang Penyebaran Inovasi (Diffusion of Innovations) juga menekankan pentingnya kemudahan penggunaan sebagai faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi.

Dalam konteks "inovasi Publik Keliling bagi penyandang disabilitas", kemudahan penggunaan inovasi dapat merujuk pada sejauh mana solusi inovatif tersebut mudah digunakan oleh penyandang disabilitas. Solusi inovatif seperti "inovasi Publik Keliling" dapat lebih diterima jika dianggap mudah digunakan oleh pengguna, seperti melalui penyediaan informasi yang mudah dipahami dan alat bantu yang sesuai dengan kebutuhan individu.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, di lihat dari empat indikator yang di simpulkan sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative)

Mengenai keuntungan relative bagi penyandang disabilitas dari inovasi sebelumnya jauh lebih baik karna masyarakat sangat diuntungkan dengan adanya inovasi Publik Keliling bagi penyandang disabilitas adapun kendala yang di hadapi petugas yaitu persoalan jaringan dan persoalan data disabilitas yang tidak sesuai.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Kesesuaian dari regulasi yang ada dengan anggaran tersedia, Ketika anggaran Publik Keliling itu sendiri sudah habis petugas dari Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa tetap melayani masyarakat khususnya disabilitas.

3. *Complexity* (kerumitan)

Kerumitan yang di hadapi petugas lapangan ada beberapa jenis masalah teknis yaitu:

- a. jaringan tidak bagus

b. medan jalan

kedepannya akan banyak kendala yang di hadapi masyarakat khususnya disabilitas karna sekarang program pemerintah Kabupaten Gowa itu di haruskan untuk perekaman online.

4. *Observability* (kemudahan)

Kemudahan yang di hadapi petugas Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa padasaat pendataan yaitu masyarakat sudah menyiapkan data data yang di perlukan untuk mendata masyarakat khususnya disabilitas.

**B. Saran**

Dengan memperhatikan kesimpulan maka Penulis perlu untuk menambahkan informasi berikut setelah mempertimbangkan dan menganalisa kesimpulan yang dinyatakan di atas dan hasil diskusi pada bab sebelumnya maka penulis merasa perlu memberikan masukan sebagai berikut.

1. Kiranya Inovasi ini ditingkatkan lagi dan penambahan staf khusus menangani inovasi Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa untuk selalu mempertahankan inovasi yang dilakukan atau selalu melakukan inovasi inovasi baru dalam pembaharuan pelayanan publik yang lebih baik kedepannya.
3. Untuk masyarakat agar lebih meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan demi tercapainya pemerataan kependudukan dokumen, pemerataan perekaman E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa untuk pegawai khususnya petugas pelayanan Publik Keliling agar melakukan pelayanan yang sepenuh hati kepada masyarakat disabilitas demi menunjang inovasi yang sudah di lakukan agar menjadi lebih baik.
5. Diharapkan penelitian ini berguna baik bagi pihak khususnya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, a. D. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor tempat perekaman data kependudukan (tpdk) disdukcapil kecamatan gunungpati. In *lib unnes*. Universitas negeri semarang.
- Amelia, r. (2022). Penyandang disabilitas melalui program sipintar kota pekanbaru asdaf kota pekanbaru, provinsi riau program studi studi kependudukan dan pencatatan sipil email: amelrahma444@gmail.com keywords: service innovation, electronic id card, persons with disa. *Kependudukan dan catatan sipil*, 1–18.
- Djamrut, d. E. (2015). Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang kota samarinda. *Ejournal ilmu pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Fadli, m. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fauzi, a. R. (2015). Peningkatan layanan kependudukan dan catatan sipil yang inklusif melalui optimalisasi fasilitas penyandang disabilitas di dinas kependudukan dan catatan sipil kota tangerang selatan. *Ilmu sosial dan ilmu politik*, 3(april), 49–58.
- Fitriani, w. (2013). Efektivitas pembelajaran mata pelajaran muatan lokal bordir pada siswa tata busana kelas xi di smk negeri 1 kendal. *Fashion and fashion education journal*, 2(1), 6–12.
- Haqie, z. A., nadiyah, r. E., & ariyani, o. P. (2020). Inovasi pelayanan publik suroboyo bis di kota surabaya. *Jpsi (journal of public sector innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Irenes, m. M., setiamandani, e. D., studi, p., publik, a., tunggadewi, u. T., & anak, k. I. (2019). *Pelayanan publik dalam*. 8(4), 272–277.
- Kurniawan, r. C. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat justisia:jurnal ilmu hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahsyar, a. (2011). Masalah pelayanan publik di indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: jurnal ilmu pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mayasiana, n. A. (2017). Tolak ukur kualitas pelayanan publik. *Paradigma madani*, 4(2), 75–80.
- Mirnasari, r. M. (2013). Inovasi pelayanan publik uptd terminal purabaya-bungurasih. *Kebijakan dan manajemen publik*, 1(1), 71–84.
- Parawu, Hafiz Elfiansya. 2020. Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi negara* Volume 10 (2),

Oktober, (hal. 204

Rumengan, f., & londa, v. Y. (2020). Kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kabupaten minahasa selatan. *Jurnal administrasi publik*, 5(85), 47–56.

Sidiq, u., & choiri, m. M. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. In *journal of chemical information and modeling* (vol. 53, issue 9).

Wulandari, h. (2020). Efektifitas inovasi program pelayanan publik berbasis e-government. *skripsi*, 21. [http://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/295/s1\\_fia\\_21601091065\\_herlina\\_wulandari.pdf?sequence=1](http://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/295/s1_fia_21601091065_herlina_wulandari.pdf?sequence=1)



L

A

M

P

I

R

A

N





**Wawancara Dengan Kepala Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gowa 02 Maret 2023.**



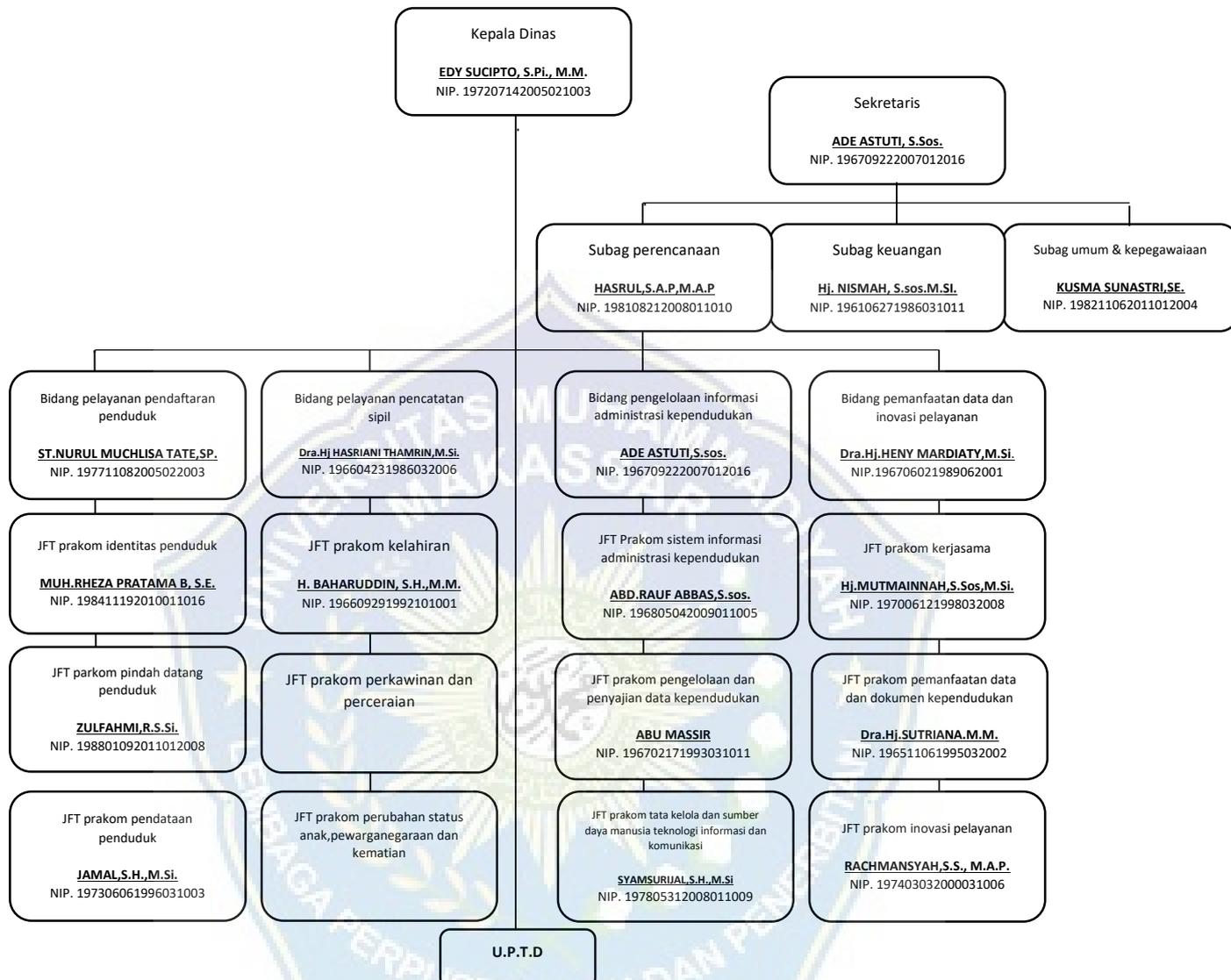
**Wawancara Dengan Jft Prakom Pengelolaan Dan Penyajian Data  
Kependudukan 02 Maret 2023.**



**Wawancara Dengan Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan 02  
Maret 2023.**



**Wawancara dengan masyarakat disabilitas 03 Mei 2023.**



*Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa 2023.*



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Website: dpmpstp.gowakab.go.id || Jl. Masjid Raya No. 38 || Tlp. 0411-887188 || Sungguminasa 92111

Sungguminasa, 14 Februari 2023

Nomor : 503/202/DPM-PTSP/PENELITIAN/II/2023  
 Lampiran :  
 Perihal : Rekomendasi Penelitian

**Kepada Yth.**  
 CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA  
 di-  
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 2228/S.01/PTSP/2023 tanggal 8 Februari 2023 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **INTAN FATIMAH TUZZAHRA DINAR**  
 Tempat/Tanggal Lahir : Sorong / 27 Juni 2001  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Nomor Pokok : 105641102319  
 Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Sorong Kota

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :  
**"PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDAN DISABILITAS (ADMINDUK INKLUSIF) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA"**

Selama : 8 Februari 2023 s/d 7 April 2023  
 Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. **Penelitian** tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Kepada yang bersangkutan wajib memakai masker;
5. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan pencegahan COVID-19

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.



Ditandatangani secara elektronik Oleh:  
 a.n. **BUPATI GOWA**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA**  
 H.INDRA SETIAWAN ABBAS, S.Sos,M.Si  
 Pangkat : Pembina Utama Muda  
 Nip : 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. KETUA LP3M UNISMUH MAKASSAR DI MAKASSAR
3. Yang bersangkutan;
4. Pertinggal

REGISTRASI/345-DPM-PTSP/PENELITIAN/II/2023

1. Dokumen ini diterbitkan sistem Sicantik Cloud berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem Sicantik Cloud, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BScE-BSSN.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **2228/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.  
Lampiran : - Bupati Gowa  
Perihal : **Izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 327/05/C.4-VIII/II/1444/2023 tanggal 04 Februari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **INTAN FATIMAH TUZZAHRA DINAR**  
Nomor Pokok : 105641102319  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS (ADMINDUK INKLUSIF) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **08 Februari s/d 07 April 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 08 Februari 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.**  
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA  
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. Peringgal.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972, 881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Intan Fatimah Tuzzahra Dinar

NIM : 105641102319

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	11 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 12 Juni 2023

Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurrahmah, S.Hum., M.I.P

NBM. 964 591



BAB I intan Fatimah tuzzahra  
Dinar 105641102319  
by Tahap Tutup

**Submission date:** 12-Jun-2023 12:19PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2114229149

**File name:** BAB\_I\_83.docx (17.7K)

**Word count:** 1108

**Character count:** 7838

## BAB I intan Fatimah tuzzahra Dinar 105641102319

### ORIGINALITY REPORT

**8%**

SIMILARITY INDEX

**6%**

INTERNET SOURCES

**6%**

PUBLICATIONS

**6%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

**1**

123dok.com

Internet Source

**2%**

**2**

acopen.umsida.ac.id

Internet Source

**2%**

**3**

Submitted to Universitas Islam Malang

Student Paper

**2%**

**4**

Submitted to Universitas Muhammadiyah

Student Paper

**2%**

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography





BAB II intan Fatimah tuzzahra  
Dinar 105641102319  
by Tahap Tutup

**Submission date:** 12-Jun-2023 12:19PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2114229524

**File name:** BAB\_II\_90.docx (54.54K)

**Word count:** 3345

**Character count:** 22884

AB II intan Fatimah tuzzahra Dinar 105641102319

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	3%
2	www.pojokata.com Internet Source	3%
3	pdfslide.net Internet Source	2%
4	journal.stisipolrajab Internet Source	2%
5	fia.unira.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes  On

Exclude matches  On

Exclude bibliography  On

# BAB III intan Fatimah tuzzahra Dinar 105641102319

by Tahap Tutup



**Submission date:** 12-Jun-2023 12:20PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2114229969

**File name:** BAB\_III\_91.docx (25.33K)

**Word count:** 870

**Character count:** 5707

## BAB III Intan Fatimah tuzzahra Dinar 105641102319

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to UIN Raden Intan Lampung

Student Paper

2%

2

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

3

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

2%

4

repository.umy.ac.id

Internet Source

2%

5

siakad.stkipggritungagung.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography

BAB IV intan Fatimah tuzzahra  
Dinar 105641102319  
by Tahap Tutup



Submission date: 12 Jun 2023 12:21PM (UTC+0700)

Submission ID: 2114231077

File name: BAB\_iv\_84.docx (616.04K)

Word count: 6864

Character count: 45501

AB IV Intan Fatimah tuzzahra Dinar 105641102319

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
2	simbangda.banyuwasinkab.go.id Internet Source	2%
3	disduktpi.com Internet Source	2%
4	adoc.tips Internet Source	2%
5	banjarmasin.tribunnews.com Internet Source	2%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography

# BAB V intan Fatimah tuzzahra Dinar 105641102319

by Tahap Tutup



**Submission date:** 12 Jun-2023 12:22PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2114231385

**File name:** BAB\_V\_86.docx (16.24K)

**Word count:** 355

**Character count:** 2339

Ab Vintan Fatimah tuzzahra Dinar 105641102319

UNIVERSITY RECORD

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Internet Source

3%

2

[acopen.uin-mad.ac.id](http://acopen.uin-mad.ac.id)

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography



## RIWAYAT HIDUP



**Intan Fatima Tuzahra Dinar** di lahirkan tanggal 27 Juni 2001 di sorong. Putri pertama dari pasangan Isram Dinar dan Suriati kamaruddin. Peneliti memulai jenjang Pendidikan di SDN Yapis Dom pada tahun 2011 dan tamat pada tahun 2013.

Pada tahun itu juga melanjutkan Pendidikan ke SMP Negri 1 Kota Sorong dan tamat pada tahun 2016. Lalu melanjutkan Pendidikan ke SMA Negri 1 Kota Sorong dan menyelesaikan Pendidikan pada tahun 2019. Dengan izin Allah, pada tahun 2019 peneliti kemudian melanjutkan Pendidikan ke perguruan tinggi dan alhamdulillah peneliti berhasil di terima dan terdaftar sebagai Mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Program Strata (S1). Pada tahun 2023 penulis menyusun tugas akhir dengan judul Skripsi *“Inovasi Program Pelayanan Publik Keliling Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”*.