

**PELAKSANAAN INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM
PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS MELALUI
PROGRAM KUPAS TAS DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA MAKASSAR**

BAU MASITA

NomorStambuk : 105642 09099 15



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

**PELAKSANAAN INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM
PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS MELALUI
PROGRAM KUPAS TASDI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

BAU MASITA

Nomor Stambuk : 10564 02099 15

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam
Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program
Kupas Tas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan
Sipil Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Bau Masita
Nomor Stambuk : 10564 02099 15
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui :

Pembimbing I

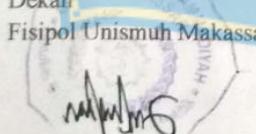

DR. H. Muhlis Madani, M.Si

Pembimbing II

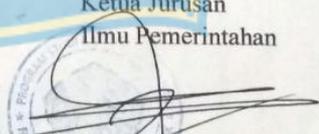

Hamrun, S.IP., M.Si

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar


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

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan


Dr. Nuranti Mustari, S.IP., M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan mengujujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor :044/FSP/A.3-VIII/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Rabu tanggal 21 agustus 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


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


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

- Penguji :
1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (Ketua)
 2. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
 3. Handam, S.IP., M.Si
 4. Ahmad Harakan S.IP., M.HI


.....

.....

.....

.....

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : BauMasita

Nomor Stambuk : 10564 02099 15

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 24 Mei 2019

Yang Menyatakan

BAU MASITA

ABSTRAK

BAU MASITA (2019). Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program KupasTas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (dibimbing oleh Dr. H. Muhlis Madani, dan Hamrun)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program KupasTas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas bagi masyarakat penyandang disabilitas menunjukkan dari lima indikator yaitu *Tangible* (bukti fisik), dimana bukti fisik yang diberikan berupa sarana dan prasarana dalam pelayanan yang berupa alat-alat (computer, printer dan lain-lain) serta alat bantu bagi penyandang disabilitas yaitu *AI glasses* yang dipergunakan bagi penderita buta, dan alat bantu dengar bagi orang tuli (*Hearing Aid*). *Reability* (kehandalan) memberikan pelayanan yang sama dengan masyarakat pada umumnya yang membedakan hanya pegawai dinas dukcapil yang datang langsung ke masyarakat. *Responsiveness* (ketangapan), yakni memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai KupasTas, serta apa-apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum datang untuk melakukan pengurusan berkas kependudukan. *Assurance* (jaminan dan kepastian), menjamin semua masyarakat penyandang disabilitas yang datang melakukan pengurusan berkas kependudukan mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan pembuatan berkas kependudukan. *Empathy* (perhatian) memberikan perhatian yang tulus, memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

Keyword : Pelayanan publik, penyandang disabilitas, program Inovasi KupasTas

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur atas izin dan petunjuk Allah Swt, sehingga skripsi dengan judul “Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar” dapat terselesaikan. Pernyataan rasa syukur kepada Allah Swt, atas apa yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ini yang tidak dapat di ucapkan dengan kata-kata dan tulisan dengan kalimat apa pun. Tak lupa juga penulis panjatkan Shalawat dan Salam atas junjungan Nabiullah Muhammad Saw, dengan segala petunjuk, kesehatan, dan nasehat agama.

Tidak lupa penulis menghanturkan terimakasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda M. jufri, dan Ibunda Almarhuma Jawati.w selaku orang tua atas segala pengorbanan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam mengajar dan mendidik sejak kecil sampai sekarang ini. Semoga yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi kebaikan dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan diakhirat.
2. Ayahanda Dr. Muhlis Madani,M.Si Selaku pembimbing 1 dan Hamrun, S.IP.,M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan arahan serta bimbingan dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Ibunda Dr. Nuryanti Mustari, S.IP.,M.Si, ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar

4. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
6. Ayahanda dan ibunda dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Sahabatku Irma, Risna Wati, Nurgita Reski Amir, yang selama ini menjadi salasatu penyemangat, dan yang setia menemani iselama peroses perkuliahan hingga selesai. .
8. Teman-teman kelas IP.A yang selama ini menemani selama peroses perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar..

Semoga segala bantuan dan bimbingannya mendapatkan balasan yang setimpal dari sisi Allah Swt sebagai amal ibadah, Amin. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak penulis sangat harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.

WassalamualaikumWr. Wb

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah	5
C. TujuanPenelitian	6
D. ManfaatPenelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen(Activiting)	7
1. PengertianManajemen.....	7
2. ManajemenPelayananPublik.....	7
3. FungsiManajemenPelayananPublik.....	8
B. Inovasi	9
1. PengertianInovasi.....	9
2. Jenis-jenisInovasi.....	13
C. Pemerintah Daerah.....	14
1. PengertianPemerintah Daerah.....	14
2. FungsiPemerintah Daerah.....	14
3. InovasiPemerintah Daerah DalamPelayananDisabilitas Melalui Program KupasTas Di DinasKependudukan Dan CatatanSipil Kota Makassar.....	15
D. Pelayanan	16
1. PengertianPelayanan	16
2. KonsefKualitasPelayanan	17
E. InovasiPelayananPublik	21
1. PengertianInovasiPelayananPublik.....	21
2. InovasiDalamMeningkatkanKualitasPelayananPublik.....	23

F. Penyandang Disabilitas	25
1. Pengertian Penyandang Disabilitas	25
2. Ragam Penyandang Disabilitas	26
G. Inovasi Pelayanan Kupas Tas Di Kota Makassar	27
H. Kerangka Pikir	29
I. Fokus Penelitian	29
J. Deskripsi Fokus Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	33
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	33
C. Sumber Data	35
D. Informan Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data	36
G. Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian	40
B. Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar	59
C. Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Informan	36
---------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep Kerangka Pikir	30
Gambar 2. Lampiran rencana kerja aksi Inovasi Kupas Tas.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik, pada pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan publik.

Sektor publik adalah sektor yang bercirikan non komersial. Bertujuan untuk berorientasi pada kepentingan umum, berdasarkan pada legitimasi kekuasaan. Dan adanya interaksi antar warga negara (rakyat) sebagai pemeberi mandat dengan negara atau pemerintah sebagai sektor kebijakan publik. Di sisi lain, sektor publik juga mengalami gelombang tuntutan perubahan, untuk lebih fleksibel, lebih mampu menjawab tantangan, perubahan dinamika yang terjadi ditengah-tengah masyarakat. Meningkatnya kesadaran yang dimiliki oleh warga negara akan haknya, yang memaksa sektor publik untuk mengimbangnya dengan kebijakan

dan kualitas pelayanan yang setara dengan kualitas pelayanan warga negara (masyarakat) yang lainnya.

Administrasi publik harus selalu menemukan strategi dan pendekatan yang lebih jitu dan harus selalu berusaha untuk memperbaharui teori dan instrumen agar tidak semakin tertinggal dengan perkembangan zaman. Dalam hal ini yang harus diperhatikan oleh Administrasi Publik adalah trend Inovasi. Dewasa ini, yang menjadi praktek nyata yang menjadikan kinerja pemerintah menjadi lebih baik adalah adanya inovasi-inovasi baru yang diciptakan. Artinya, inovasi sangat berperang penting untuk menghindari berbagai bentuk kegagalan. Inovasi bukan lagi sebuah pilihan melainkan kewajiban dan kebutuhan bagi jajaran Pemerintahan di semua tingkat. Tidak berlebihan jika di katakan bahwa Inovasi merupakan jawaban terhadap setiap permasalahan yang di hadapi oleh sektor Public (Utomo 2016). Inovasi menurut (Suryani 2008: 304), adalah konsep yang luas tidak hanya terbatas pada produk, inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang di persiapkan oleh seseorang sebagai suatu yang baru.

Pada era globalisasi seperti yang terjadi saat ini, dimana perubahan yang terjadi sangatlah cepata maka suda sangat merugikan sekali bagi masyarakat jika tidak dilakukan perubahan terhadap inovasi pelayanan. Kebutuhan akan pentingnya pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2013 Tentang Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, pada pasal 22 tentang pelayanan umum sebagai berikut :

- a. Setiap penyelenggara pelayanan umum berkewajiban memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku
- b. Walikota atau pejabat yang ditunjuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelayanan umum yang diberikan kepada penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan publik tersedia bagi semua warga masyarakat termasuk mereka yang penyandang disabilitas. Akan tetapi, bagi para penyandang disabilitas ada masalah aksesibilitas. Sudah ada beberapa peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, yang secara spesifik mengatur tentang aksesibilitas. Namun demikian, sangat minimnya implementasi peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah tersebut mengakibatkan berbagai hambatan bagi para penyandang disabilitas untuk dapat menikmati berbagai pelayanan publik yang tersedia. Ini mencakup hambatan arsitektural, hambatan informasi dan komunikasi, dan hambatan internal dari penyandang disabilitas sendiri serta kurangnya dukungan masyarakat bagi pengembangan diri para penyandang disabilitas, yang secara keseluruhan telah memperburuk akses para penyandang disabilitas ke layanan publik.

Sebagai warga Negara, penyandang disabilitas seyogyanya tidak dikecualikan dari haknya untuk menikmati berbagai layanan publik yang tersedia. Akan tetapi, yang sering menimbulkan masalah adalah akses ke layanan tersebut. Tempat-tempat penyelenggaraan layanan publik pada umumnya

dibangun tanpa memperhatikan kaidah-kaidah aksesibilitas, bahkan tanpa menyadari adanya aturan perundang-undangan tentang aksesibilitas. Aksesibilitas sebagaimana digariskan dalam Undang-undang No. 4/1997 tentang penyandang cacat, adalah kemudahan yang disediakan bagi “penyandang cacat” guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Jumlah masyarakat penyandang Disabilitas yang ada di Kota Makassar saat ini berjumlah 1159, yang terdiri dari penderita Disabilitas Tuna daksa, tuna netra, tuna rugu/wicara, tuna grahita. Masyarakat penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Kartu Anak Makassar (KAM). Dokumen-dokumen tersebut sangat dibutuhkan untuk mendapatkan hak-hak sebagai Warga Negara. Hal tersebut disebabkan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penduduk rentan, seperti penduduk Penyandang Disabilitas/Cacat. Sehingga kebanyakan masyarakat menggunakan jasa calo dan harus mengeluarkan biaya yang banyak untuk membayar calo tersebut. Padahal pengurusan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil gratis, tidak dipungut biaya sedikitpun.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Makassar memiliki dasar visi dan misi yang menjadi pedoman dalam melakukan tindakan untuk melindungi warganya. Adapun misi pemerintah Kota Makassar yang berkaitan dengan program Kupas Tas adalah “Mereformasi Tata Pemerintahan menjadi Pelayanan Publik Kelas dunia bebas korupsi”. Dalam skala nasional

pencapaian tujuan dalam meningkatkan amanat dari Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, dimana stelsel aktif yang semula diwajibkan kepada penduduk, diubah menjadi stelsel aktif diwajibkan kepada pemerintah melalui petugas. Hal tersebut menjadi dasar bagi Pemerintah kota Makassar, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk melakukan kebijakan pendekatan pelayanan dengan membuka akses pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini bagaimana agar masyarakat dapat terpenuhi hak-hak sipilnya sebagai warga Negara dengan mendapatkan layanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan mudah. Terutama bagi masyarakat penyandang disabilitas. Mereka diharapkan bisa mengakses layanan tanpa harus mengeluarkan biaya, waktu dan tenaga yang sangat banyak.

Dengan demikian maka Walikota Makassar, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil memprogramkan pelayanan Kupas Tas bermakna Kupas (KTP-Elektronik, Kartu keluarga, pencatatan Akta Kelahiran dan Kartu Anak Makassar) dapat dituntaskan dengan pelayanan ini. Juga dapat diartikan bahwa program Kupas Tas adalah untuk memastikan bahwa dokumen kependudukan dan pencatatan sipil warga semua telah lengkap dalam "Tas". Program Inovasi Kupas Tas merupakan program wajib dan rutin yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar, yang diperuntukkan dan lebih di fokuskan kepada masyarakat Penyandang Disabilitas. Program ini bertujuan agar tidak ada lagi masyarakat yang tidak mempunyai KTP-Elektronik, Kartu Keluarga, dan Kartu Anak Makassar. Serta penyandang Disabilitas juga mempunyai hak yang sama untuk memiliki dokumen seperti masyarakat lain

pada umumnya. (Makassar Terkini. Id.) Pelayanan Kupas Tas penting bagi masyarakat penyandang disabilitas, karena dengan adanya program Kupas Tas maka tidak adalagi masyarakat yang tidak memiliki kartu tanda penduduk, belum melakukan perubahan KK, tidak memili kartu Anak Makassar, dan belum melakukan pengurusan Akta Kelahiran.

Alasan mengambil judul ini karena adanya kesulitan yang dialami masyarakat penyandang disabilitas, dalam mengurus surat-surat atau berkas-berkas karena keterbatasan yang dimiliki oleh masyarakat. Misalnya saja penyandang Tunadaksa yang mengalami kesulitan berjalan, penyandang Tunanetra yang tidak memiliki kemampuan untuk melihat, penyandang Tunarungu yang tidak mampu mendengar. Dengan keterbatasan yang dialami maka akan sangat sulit untuk menjangkau dan melakukan pengurusan dokumen-dokumen dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam Skripsi ini adalah

Bagaimana Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka Tujuan pembuatan skripsi ini adalah

Untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Makassar

D. Manfaat penelitian

Manfaat penulisan proposal ini ada dua, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Bermanfaat untuk menghasilkan konsep dalam Pelaksanaan Inovasi Kupas Tas Dalam Pelayanan Disabilitas Di kota Makassar

2. Manfaat praktis

- a. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah kota Makassar dalam menjalankan Pelaksanaan Inovasi Kupas Tas dalam pelayanan Disabilitas di kota Makassar
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi nilai tambah yang selanjutnya dapat dikombinasikan dengan penelitian-penelitian lainnya, khususnya yang mengkaji tentang Pelaksanaan Inovasi Kupas Tas dalam pelayanan Disabilitas di kota Makassar

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen (Activiting)

1. Pengertian Manajemen

Menurut Terry dalam Arifuddin (2013:5) manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Ratminto (2012:1) manajemen adalah suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Dari pengertian diatas, maka dapat di simpulkan manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mempelajari suatu cara dalam mengatur atau mengelola suatu kelompok maupun organisasi dalam memenuhi tujuan yang sudah direncanakan atau disepakati bersama dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada.

2. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2005) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan

ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan contoh kualitas dengan pelanggan.

Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. (Ratminto, 2005) atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan public yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

3. Fungsi Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Terry (2013:17-18) fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi perencanaan (*planning*) adalah pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan, *planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternative-alternatif
- b. Fungsi pengorganisasian (*organizing*) organizing mencakup (1) membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok. (2) membagi tugas kepada seseorang manajer untuk mengadakan pengelompokan tersebut dan (3) menetapkan wewenang di antara kelompok dan unit-unit organisasi

- c. Fungsi penggerakan (*actuating*) *actuacting* mencakup kegiatan yang dilakukan oleh seseorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.
- d. Fungsi pengawasan (*controlling*) *controlling* mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan di laksanakan sesuai rencana. Pelaksanaan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan-penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki supaya tujuan-tujuan dapat tercapai dengan baik.

B. Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Pengertian inovasi menurut UU No. 28 tahun 2002, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi.

Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam konsep yang luas tidak hanya terbatas pada produk, inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersiapkan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang

merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk yang pernah ditemui konsumen dipasar.

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses atau hasil” pengembangan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termaksud keterampilan tekhnologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, peroses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132)inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, peroses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Vontana (2009:20) inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

Menurut Robbins (1994)inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.

Dalam berinovasi Robbins memfokuskan pada tiga hal utama diantaranya yang (1) gagasan baru, yaitu suatu olah fikir dalam mengamati suatu feomena yang sedang terjadi, termaksud dalam bidang pendidikan, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal. (2) produk dan jasa, yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian, dan perolehan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termaksud hasil inovasi dibidang pendidikan. (3) upaya perbaikan, yaitu usaha

yang terus menerus sehingga buah inovasi dapat dirasakan manfaatnya. Sementara dalam inovasi mempunyai empat ciri, yaitu :

- a. Memiliki kekhasan/ khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termaksud kemungkinan hasil yang diharapkan
- b. Memiliki ciri unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar Orsanilitas dan kebaruan.
- c. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
- d. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Rogers dalam LAN (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut :

- a. Keuntungan relatif

Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan onovasi sebelumnya, selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

b. Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat dimudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya menjadi masalah penting.

d. Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”. dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi.

e. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Berdasarkan pendapat para ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari sebelumnya yang berupa ide, konsep, gagasan, yang dapat dikembangkan dan diflementasikan dalam kehidupan, agar dapat dirasakan manfaatnya.

2. Jenis-jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) adalah :

a. Inovasi terus menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacuhkan pada pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau pengaruh panjang rokok.

b. Inovasi terus menerus dan secara dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan atau pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, makanan alami atau raket tenis yang sangat besar

c. Inovasi terputus

Melibatkan pengenalan produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka, contohnya komputer.

C. Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Dalam pasal 18 ayat 5 UUD 1945 menyebutkan bahwa pemerintah daerah menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya serta mendapatkan hak untuk mengatur kewenangan pemerintah kecuali urusan pemerintah yang oleh Undang-Undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.

2. Fungsi Pemerintah Daerah

Fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan. Fungsi pemerintah daerah menurut undang-undang No. 24 Tahun 2014 adalah:

- a. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.
- c. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Berdasarkan yang disebutkan diatas disimpulkan bahwa fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah yang dimana menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan seperti yang dijelaskan dalam UU No. 23 Tahun 2014.

3. Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar

Inovasi dapat terjadi dibidang apa saja, termasuk bidang pemerintahan. Pola pemerintahan model lama yang berfokus pada pemerintah pusat kini sudah mulai ditinggalkan. Berdasarkan Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang otonomi daerah, Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan Perundang-undangan dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini berarti, apa pun bentuk pembangunan yang dilakukan oleh daerah otonom harus tetap dalam kerangka system Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sehingga daerah berhak melakukan inovasi dibidang apa saja yang di inginkan dengan tujuan kesejahteraan rakyatnya atau kepentingan rakyatnya.

Pemerintah Kota Makassar, melalui Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil membuat sebuah inovasi Kupas Tas. Inovasi Kupas Tas ini merupakan suatu inovasi pemerintah daerah dimana bertujuan untuk agar tidak ada lagi warga masyarakat kota Makassar yang belum melakukan perekaman KTP-El, Kartu Keluarga yang belum diperbaharui, tidak memiliki akta kelahiran, serta belum

memiliki kartu Anak Makassar, yang diperuntukkan atau di fokuskan kepada masyarakat penyandang disabilitas/cacat.

D. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata 'layan' yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melali aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17).

Menurut Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interkasi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Ratminto (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0. 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa instansi pemerintah sebagai kolektif yang meliputi satuan

kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang-orang masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dan instansi pemerintah.

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi antara seseorang dengan orang lain, atau antara pemerintah dengan masyarakatnya, guna untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Konsep Kualitas Pelayanan

Gapertz dalam Sampara Lukman (2000: 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Hasbani Pasolog, (2007:132) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behaviour*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi sesuatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan (Hanabi Pasalog, 2007:135).

Zeithaim Rakhmat (2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu: *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (layanan yang diterima), karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithami mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010-43) di definisikan melalui ciri-ciri berikut :

- a. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
- b. Distribusi pelayanan
- c. Desentralisasi dan berorientasi pada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moneir (2006:41-44) adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam penguasaan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal lain bersifat tidak wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43)

- a. Transparansi, yaitu pelayanan bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek –aspek khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Fitzimmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2006:7) indicator dalam pelayanan publik :

- a. *Reability*, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles*, yang di tandai dengan penyediaan yang memadai daya manusianya dan lainnya.
- c. *Responsive*, yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
- d. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry menggunakan ukuran sebagai berikut (Dwiyanto 2008: 145)

- a. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan

- b. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
- c. *Responsiviness* atay responsivitas adalah kerelahan untuk menolong pengguna layanan dan penyelenggaraan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan kepada pengguna layanan
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

E. Inovasi Pelayanan Publik

1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Secara khusus inovasi di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi. Dicitrakan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangibile* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dan hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (users)* atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007:113) inovasi disektor public adalah salah satu jalan atau bahkan *breakhtough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuhan organisasi disektor publik. Karakteristik dari system disektor publik

kaku harus mampu dicarikan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan disektor bisnis kini mulai diterapkan pada sector publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi publik. Selain itu perubahan dimasyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sector publik dapat menjadi sector yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Menurut Yogi dalam LAM (2007) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi.

Proses kelahiran suatu inovasi, bias didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam pelayanan publik ini harus lahir inisiatif, seperti :

- a. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sector swasta dan pemerintah.
- b. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum, dan keamanan masyarakat)

Maka inovasi pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

2. Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Orientasi penerapan inovasi disektor publik sangat berbeda dengan orientasi inovasi disektor swasta. Inovasi disektor publik sebenarnya didasarkan pada semangat pelayanan bagi masyarakat dibandingkan dengan semangat mengejar *profit*. Masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan yang harus dilayani serta diperlakukan secara adil dan setara. Pemikiran ini diperkuat oleh Deshpande Farley, dan Webster dalam (Salge dan vera, 2012). Yang berendapat bahwa orientasi pada pelanggan seharusnya telah menjadi dasar sector publik. Kebutuhan dan kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama organisasi publik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pemikiran tersebut dapat dipahami bahwa penerapan inovasi sangat penting dilakukan oleh organisasi public dalam rangka mencapai tujuan utama organisasi yaitu memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Sinyal perubahanpun menunjukkan postifi, dimana inovasi mendapat tempat disektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi yang lebih baik, mempunyai kesadaran (awareness) yang lebih baik akan haknya.

Dengan demikian maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Menurut Rogers (2003) Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dapat mengadopsi inovasi melalui tahap sebagai berikut :

a. *Initiation* atau perintisan

Tahap perintisan terdiri dari fase agenda *setting* dan *matching*. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan agenda *setting* ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat dimana inovasi tersebut diaplikasikan. Tahapan ini biasa memakan waktu yang lama. Pada tahapan ini juga biasanya dikenali dengan adanya *performance gap* atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan inilah yang memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi. Fase selanjutnya adalah *matching* atau penyesuaian. Pada tahapan ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyerataan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Pada tahapan ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

b. *Implementation* atau pelaksanaan

Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implementasi ini terdiri dari fase redefinisi, klarifikasi dan rutinitas. Pada fase redefinisi, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses *re-invention* sehingga lebih

dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisikan masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

F. Penyandang Disabilitas

1. Pengertian Penyandang Disabilitas

Dalam Konvensi Internasional Hak-Hak Penyandang Cacat dan Protokol Opsional terhadap konvensi (Resolusi PBB 61/106 13 Desember 2006) Penyandang Disabilitas berarti setiap orang yang tidak mampu menjamin oleh dirinya sendiri, seluruh atau sebagian, kebutuhan Individual normal dan atau kehidupan sosial, sebagai hasil dari kecacatan mereka, baik yang bersifat bawaan maupun tidak, dalam hal kemampuan fisik atau mentalnya. Secara Yuridis pengertian Penyandang Disabilitas di atur dalam pasal 1 ayat 1 UU No. 4 Tahun 1997 sebagai berikut:

“setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya, yang terdiri dari penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, dan penyandang cacat fisik dan mental”.

Pada pasal 1 ayat 7 Perda Kota Makassar No. 6 Tahun 2013 tentang Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas yaitu Penyandang Disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan Fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama dimana ketika berhadapan dengan berbagai hambatan, hal ini

dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya.

Menurut WHO (1980), pengertian Penyandang Disabilitas di bagi menjadi 3 hal yaitu :

1. *Impairment* yang merupakan suatu kehilangan atau ketidak normalan baik psikologis, Fisikologis maupun kelainan struktur atau fungsi anatomi.
2. *Disability* diartikan sebagai suatu ketidak mampuan melaksanakan suatu aktivitas/kegiatan tertentu sebagaimana layaknya normal yang disebabkan oleh kondisi *impairment*.
3. *Handicap* di artikan kesulitan/kesukaran dalam kehidupan pribadi, keluarga dan masyarakat baik dibidang sosial ketidak normalan.

2. Ragam Penyandang Disabilitas

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 penyandang Disabilitas dibagi menjadi 4 ragam, Ragam Penyandang Disabilitas sebagaimana dimaksud dapat dialami secara tunggal, ganda, atau multi dalam jangka waktu lama yang ditetapkan oleh tenaga medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang ragam Penyandang Disabilitas meliputi :

- a. Penyandang Disabilitas fisik
- b. Penyandang Disabilitas intelektual
- c. Penyandang Disabilitas mental
- d. Penyandang Disabilitas sensorik

Penyandang Disabilitas fisik yang dimaksud ialah :

- a. Tidak dapat melihat atau buta (tunanetra)

- b. Tidak dapat mendengar atau tuli (tunarugu)
- c. Tidak dapat berbicara atau bisu (tunawicara)
- d. Cacat tubuh (tunaadksa)
- e. Cacat suara dan nada (tunalaras)

Penyandang Disabilitas Intelektual yang dimaksud yakni :

- a. Sukar mengendalikan emosi dan sosial (tunalaras)
- b. Cacat fikiran dan lemah daya tangkap atau idiot (tunagrahita)

Sedangkan penyandang Disabilitas mental atau sensorik sebagaimana yakni penderita cacat lebih dari satu kecacatan (tunaganda).

G. Inovasi Pelayanan Kupas Tas Dikota Makassar

Pemerintah kota Makassar memiliki dasar visi dan misi yang menjadi pedoman dalam melakukan tindakan untuk melindungi warganya. Adapun misi pemerintah kota Makassar yang berkaitan dengan program ini adalah “Mereformasi Tata Pemerintahan menjadi Pelayanan Publik kelas dunia bebas Korupsi. Dalam skala nasional pencapaian tujuan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat berdasarkan amanat dari Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, dimana Sulawesi Selatan aktif diwajibkan kepada pemerintah melalui petugas.

Hal tersebut diatas menjadi dasar Pemerintah kota Makassar, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar untuk melakukan kebijakan pendekatan pelayanan dengan membuka akses pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan hal ini agar masyarakat dapat terpenuhi hak-hak sipilnya sebagai warga negara dengan mendapatkan layanan kependudukan dan pencatatan

sipil dengan mudah. Terutama bagi penduduk/anak-anak rentang yang memiliki keterbatasan seperti warga yang mengalami disabilitas/cacat. Mereka diharapkan bisa mengakses layanan tanpa harus mengeluarkan biaya, waktu dan tenaga yang sangat banyak.

Inovasi Kupas Tas ini memberikan jawaban permasalahan yang dialami oleh warga yang kesulitan dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang difokuskan pada kartu Tanda Penduduk, Ktp Elektronik (KTP-EI), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan kartu Anak Makassar (KAM). Sebelum program inovasi ini dilakukan, untuk mendapatkan layanan masyarakat harus datang untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar. Tapi dengan adanya program ini, tim pelaksana dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil memberikan fasilitas kepada penduduk rentan agar mereka menjadi lebih mudah mendapatkan layanan. Jadi program ini dilaksanakan untuk mendapatkan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Kegiatan ini memiliki tingkat mobilitas tinggi dan jangkauan luas yang dapat melayani beberapa kecamatan dan kelurahan dengan bekerjasama beberapa elemen lembaga masyarakat/stakeholders sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih teratur, efektif dan efisien, seperti dengan ketua RT/RW, lurah, camat, paralegal dari lembaga *UNICEF (the United Nation's Children Fund)*, lembaga *SIPS (support to Indonesian's Islands of Integrity program for Sulawesi)*, TNI Angkatan Laut Republik Indonesia, anggota DPRD kota Makassar. Selain kecamatan dan kelurahan, pelayanan juga dilakukan dikantor yayasan Bakti (Bursa Pengetahuan

Kawasan Timur Indonesia) yang bekerja sama dalam memfasilitasi pelayanan dengan warga disabilitas/cacat.

H. Kerangka Pikir

Penelitian ini dikembangkan suatu kerangka berpikir dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam penelitiannya. Melalui kerangka pikir ini, maka tujuan dilakukannya penelitian semakin jelas telah terkonsep terlebih dahulu menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang pengesahan hak-hak penyandang disabilitas, penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak. Permasalahan yang dialami oleh masyarakat penyandang disabilitas yakni dimana masyarakat penyandang disabilitas kesulitan dalam melakukan pengurusan berkas kependudukan dan pencatatan sipil, karena kondisi fisik yang dialaminya.

Melihat permasalahan tersebut, maka pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar membuat suatu Inovasi Kupas Tas yang diperuntukkan bagi masyarakat penyandang disabilitas untuk mempermudah masyarakat penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan dalam pengurusan berkas kependudukan. Untuk mengetahui pelaksanaan Inovasi Kupas Tas terhadap masyarakat penyandang Disabilitas, dengan menggunakan teori pelayanan publik dengan indikator *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Dwiyanto 2008: 145)

1. *Tangible* (bukti fisik) yaitu fasilitas fisik, peralatan pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
3. *Responsiveness* (ketanggapan) , yaitu kerelahan untuk menolong pengguna layanan dan penyelenggara pelayanan secara ikhlas
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan kepada pengguna layanan
5. *Empathy* (perhatian), kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual



Gambar 1. Konsep kerangka fikir

I. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Program Kupas Tas dalam pelayanan Disabilitas dikota Makassar. Fokus ini meliputi (1) *tangible* yaitu fasilitas fisik yang digunakan dalam pelayanan yang meliputi (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (2) *reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yakni ketetapan waktu dalam pelayanan. (3) *responsiviness*, yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. (4) *assurance*, yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pemberi pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat (5) *empathy*, yaitu suatu perhatian, keseriusan, simpatik, yang diberikan pemberi pelayanan kepada masyarakat.

J. Deskripsi Fokus Penelitian

1. *Tangible* (bukti Fisik) adalah suatu kemampuan penyedia layanan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan kedalam lingkungan disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang ang diberikan. Hal ini meliputi pasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk

pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dan menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

2. *Reability* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan penerima layanan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Inti dari *reability* adalah setiap pelayanan memiliki kemampuan yang handal, mengetahui, mengenal seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. Yaitu memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pemberi pelayanan memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari

pemberi pelayanan untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal terbentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku sehingga terbentuk pelayanan mendapat respon yang positif.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pemberi pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain : komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan.

5. *Empathy* (perhatian) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para penerima pelayanan dengan berupa memahami keinginan masyarakat. Dimana pemberi layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan, memahami kebutuhan masyarakat, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi masyarakat.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan

dengan pelayanan untuk mengembangkan atau melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama dua bulan, dari bulan April sampai bulan juni 2019. Terhitung mulai tanggal 06 april sampai dengan 06 juni 2019. Penelitian ini menetapkan tempat penelitian pada kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar, dan masyarakat penyandang disabilitas. Kec.Tamalate Kelurahan Parang Tambung.pertimbangan memilih lokasi tersebut karena data ataupun dokumen-dokumen sesuai dengan Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Disabilitas Melalui Program Kupas Tas di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar, dapat diperoleh dilokasi tersebut.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data dan dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Kemudian data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang memberikan gambaran tentang proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas Dalam Pelayanan Disabilitas Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini akan lebih menekankan data primer yang diperoleh

melalui wawancara dengan informan dalam rangka mengetahui analisis dari kebijakan tersebut.

C. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari data yang diperoleh. Apabila peneliti menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden. Apabila peneliti menggunakan teknik dokumentasi, maka catatan data yang diperoleh menjadi sumber data.

1. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber pertamanya. Dengan kata lain, data primer adalah data yang akurat yang diperoleh secara langsung melalui hasil interview kepada responden yang dijadikan sebagai subyek penelitian
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti sebagai penunjang dari data pertama. Dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh dari jurnal-jurnal, buku, dokumen, artikel, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian yakni Pelaksanaan Inovasi Kupat Tas Dalam Pelayanan Disabilitas Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

D. Informan Penelitian

Teknik pengumpulan informan menggunakan teknik Purposive yang sejak awal informan telah ditentukan karena sesuai dengan topik penelitian. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang.

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN/INSTANSI	KETERANGAN
1	Erwin Abbas	EA	Kepala Bidang Data dan Inovasi	1 orang
2	Anriany Saleng,S.IP. M.Si	AS	Sekretaris Bidang Inovasi	1 orang
3	Nyambang Deng Rate	NR	Masyarakat Penyandang Disabilitas (Buta)	1 orang
4	Dg. Nangka	DN	Masyarakat Penyandang Disabilitas (Bisu)	1 orang

Tabel 3.1. Jumlah Informan

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan kegiatan tanya jawab oleh penulis kepada informan penelitian yang berhubungan dengan pelaksanaan inovasi kupa tas dalam pelayanan disabilitas di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar.

2. Observasi

Secara langsung mengamati sehingga terjadi interaksi dengan subjek penelitian kemudian peneliti mencatat apa saja yang didadap dilokasi penelitian untuk memberikan gambaran secara utuh objek yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

G. Keabsahan Data

Data yang telah berhasil digali, dikumpulkan, dan dicatat dalam kegiatan penelitian harus dipastikan ketepatan dan kebenarannya. Oleh karena itu setiap peneliti harus bisa memilih dan menentukan cara-cara yang tepat untuk mengembangkan validitas yang diperoleh. Pengembangan validitas yang digunakan peneliti adalah teknik triangulasi. Triangulasi dalam menguji kredibilitas sebagai pengecekan data dari sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi dibagi menjadi tiga, antara lain sebagai berikut :

1. Triangulasi sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber
2. Triangulasi teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda

3. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, pengambilan data harus disesuaikan dengan kondisi narasumber.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber, dengan arti peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari satu sumber dengan sumber yang lain. Menggali suatu sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan menentukan waktu yang berbeda (tempat)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar

a. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar

Berdasarkan Undang-Undang No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah No 3 tahun 2009 tentang pembentukan dan susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan yang berlaku. Dimana dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berkoordinasi dengan dengan pihak terkait, yang meliputi 14 Kecamatan dan 143 Kelurahan di Kota Makassar. Dengan jumlah pegawai sebanyak 140 orang, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terus berusaha meningkatkan kualitas mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu “Kepuasan Masyarakat Adalah Kebanggaan Kami”.

Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, berdasarkan peraturan Daerah Kota Makassar No. 9 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, bahwa penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan merupakan kewenangan dinas kependudukan dan catatan sipil. Berdasarkan kewenangan

tersebut dapat diberikan gambaran umum pelayanan yang diberikan dinas kependudukan dan catatan sipil sebagai berikut :

1. Pencatatan biodata kependudukan, dapat dilakukan secara aktif oleh penduduk atas setiap peristiwa yang dialami baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa yang penting, atau sebaiknya pemerintah kota melalui Dinas dapat pula melakukan secara aktif.
2. Penertiban pencatatan dokumen kependudukan meliputi:
 - a. Penertiban Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - b. Penertiban Kartu Keluarga
 - c. Penertiban Surat Pindah
3. Penertiban dokumen pencatatan sipil meliputi :
 - a. Akta kelahiran
 - b. Akta kematian
 - c. Akta perkawinan
 - d. Akta perceraian
4. Perubahan akta pencatatan sipil meliputi :
 - a. Pengangkatan anak
 - b. Pengesahan anak
 - c. Perubahan nama

Perubahan Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan Undang-Undang No. 24 tahun 2013 telah di sahkan oleh DPR RI pada tgl 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar dibidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-

Undang dimaksud adalah untu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan keunggulan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta keunggulan dokumen kependudukan.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, maka Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut :

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar :

“Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2019”

Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar :

1. Menyelenggarakan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegritas melalui SIAK
2. Meningkatkan pengelolaan database kependudukan secara berkelanjutan
3. Meningkatkan professional secara berkelanjutan
4. Menambah dan mengembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan
5. Meningkatkan intensitas kajian kebijakan dan pengendalian administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
6. Meningkatkan intensitas koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dengan pelaksanaan tugas
7. Masyarakat tertib, data penduduk akurat.

b. Kebijakan Dan Strategi

Strategi dan arah kebijakan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana mencapai tujuan dan sasaran dengan efektif dan efisien. Dengan pendekatan yang komprehensif, strategi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transformasi, reformasi dan perbaikan kinerja terutama di sektor pelayanan public.

Strategi merupakan langkah-langkah yang berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi. Rumusan strategi merupakan pernyataan yang menjelaskan bagaimana tujuan dan sasaran akan dicapai, yang selanjutnya diperjelas dengan serangkaian arah kebijakan. Penetapan strategi dilakukan untuk menjawab cara pencapaian sasaran pembangunan dan jangka waktu pencapaian sasaran-sasaran tersebut. Sebuah strategi dapat menjawab sasaran pembangunan dengan mempertimbangkan aspek efektifitas dan efisiensi pencapaian target sasaran.

Adapun masing-masing kondisi lingkungan internal dan eksternal antara lain sebagai berikut :

1. Faktor internal

- a. Faktor kekuatan (strengths)
- b. Struktur organisasi dan tugas fungsi (kewenangan) yang jelas
- c. Ketersediaan anggaran untuk urusan kependudukan dari APBD
- d. Adanya komitmen pimpinan dan staf untuk diterapkannya pelayanan prima
- e. Adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai

2. Faktor eksternal

a. Faktor peluang (*opportunities*)

- 1) Adanya dukungan anggaran dari SBG Dana Alokasi khusus (DAK)
- 2) Adanya regulasi untuk pengurusan Adm kependudukan : tidak dipungut biaya/gratis dan peran birokrasi dari stelsen pasif menjadi stelsen Aktif
- 3) Adanya perkembangan teknologi IT.

b. Faktor ancaman(tantangan/*threats*)

- 1) Masih kurangnya aksesibilitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan, yang disebabkan jarak yang jauh
- 2) Rendahnya kesafaran sebagian masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan
- 3) Masi teresentralisasinya penyediaan material blangko KTP-el di pusat.

Perencanaan strategis disamping mengendalikan aktivitas pembangunan, harus pula melingkupi program-program yang mendukung dan menjamin layanan masyarakat dapat dilakukan secara baik dan terarah, yang diantaranya adalah upaya memperbaiki kinerja dan kapasitas pemerintah.

Arah kebijakan adalah pedoman untuk mengarahkan rumusan untuk mengarahkan rumusan penajaman strategi yang dipilih agar terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran dari waktu selama lima tahun. Rumusan arah kebijakan merasionalkan pilihan strategis agar memiliki focus dan sesuai dengan pengaturan pelaksanaan dari tahun ke tahun.

Strategi Resentra revisi 2014-2019 dinas kependudukan dan pencatatan sipil

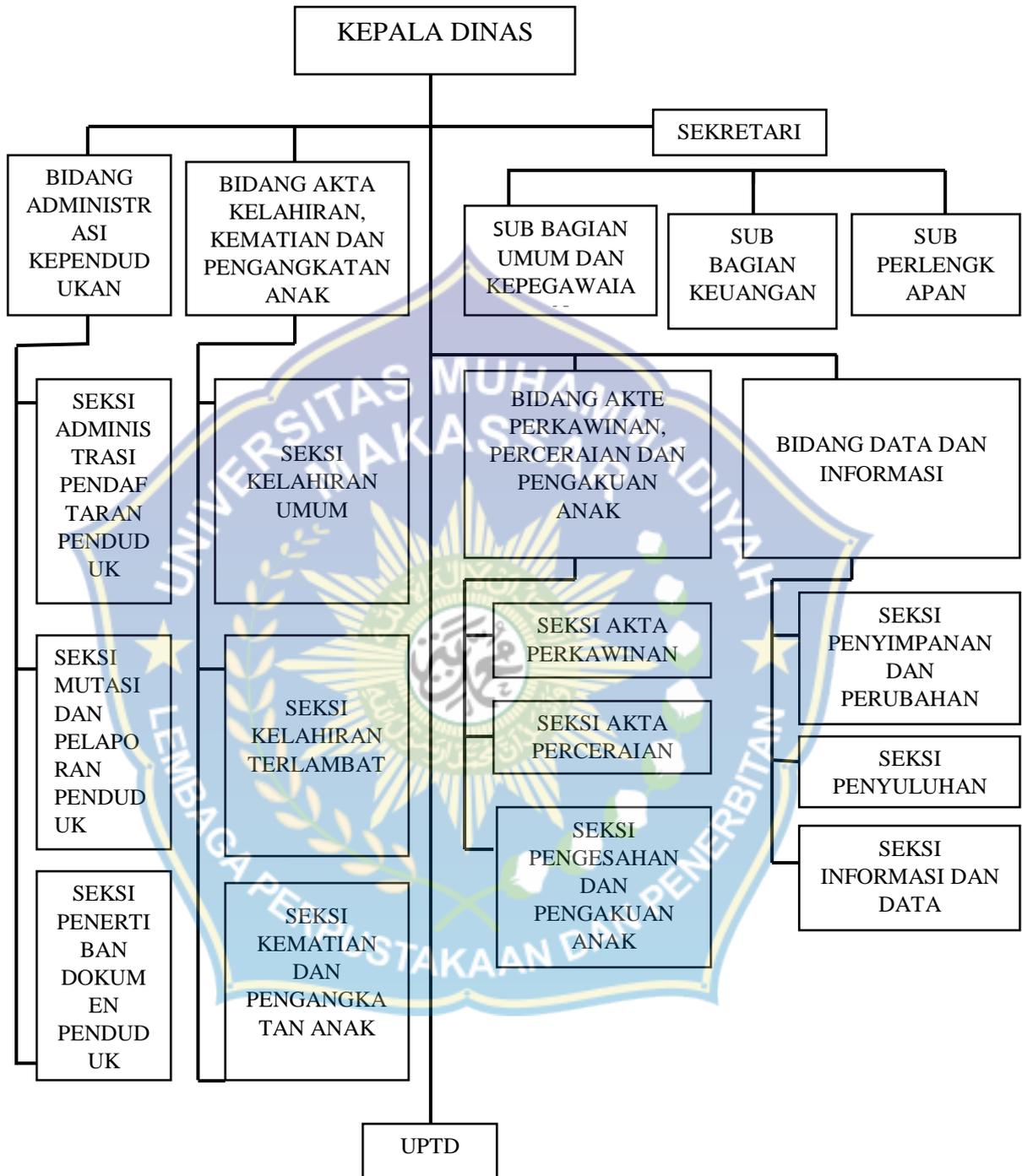
adalah :

- 1.Peningkatan koordinasi ke adminduk terkait pengadaan blanko E-KTP
- 2.Pengadaan sarana dan prasarana
- 3.Mengadakan pelayanan langsung ke akta kelahiran
- 4.Peningkatan kapasitas petugas pelayanan pencatatan sipil
- 5.Peningkatan kapasitas petugas/operator data dan informasi
- 6.Melakukan inovasi
- 7.Melaksanakan sosialisasi penyampaian informasi kependudukan
- 8.Meningkatkan hubungan dan koordinasi dengan lembaga penfaat data
- 9.Mengadakan pelatihan dan bimtek bagi aparatur

Sedangkan arah kebijakan yang dilakukan adalah :

- 1.Meningkatkan koordinasi ke adminduk terkait pengadaan blanko e-ktp
- 2.Mengadakan sarana dan prasarana
- 3.Meningkatkan kegiatan pelayanan langsung akte kelahiran
- 4.Meningkatkan kapasitas petugas akta kelahiran
- 5.Meningkatkan kapasitas petugas/operator data dan informasi
- 6.Mengadakan inovasi pelayanan
- 7.Mengadakan sarana sosialisasi (spanduk, media)
- 8.Mengadakan hubungan dan kordinasi dengan lembaga penamfaat data
- 9.Meningkatkan pelatihan dan bimtek aparatur.

c. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, 2019

1. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijaksanaan, penyiapan koordinasi, pembinaan, pemberian bimbingan dan pengendalian tugas kantor sesuai dengan kebijaksanaan walikota berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang administrasi dokumen Kependudukan Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA)
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program dibidang pengelolaan dan pelayanan pencatatan dan penertiban kutipan akta kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan pengesahan anak.
- c. Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis dibidang penyiapan dan pemeliharaan dokumen dan pelaksanaan register akta catatan sipil ke Pengadilan Negeri.
- d. Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengumpulan dan pengelolaan informasi dan kependudukan dan catatan sipil serta memberi laporan dan penyuluhan
- e. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, secretariat menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengelolaan sekretariat
- b. Pelaksanaan urusan kepegawaian dinas
- c. Pelaksanaan urusan keuangan dan penyusunan rencana SKPD
- d. Pelaksanaan urusan perlengkapan
- e. Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga
- f. Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- g. Melaksanakan tugas kedinasaan lain yang diberikan oleh atasan.

3. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan kerumah tanggaan dinas.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan, subbagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- a. Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja subbagian Umum dan Kepegawaian

- b. Mengatur pelaksanaan kegiatan sebagai urusan ketatausahaan meliputi : surat menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas, mendistribusikan surat sesuai bidang.
 - c. Melaksanakan urusan kerumahtanggaan dinas
 - d. Melaksanakan usul kenaikan pangkat, mutasi dan pension
 - e. Melaksanakan usul gaji berkala, usul tugas belajar dan izin belajar
 - f. Menghimpun dan mensosialisasi peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian dalam lingkup dinas.
4. Subbagian Keuangan
- Subbagian Keuangan mempunyai tugas menyusun rencana kerja dan melaksanakan tugas teknis keuangan.
- Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan, Subbagian Keuangan menyelenggarakan fungsi :
- a. Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Keuangan
 - b. Mengumpulkan dan menyusun Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah
 - c. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Perencanaan Anggaran (DPA) dari masing-masing Bidang dan Sekretariat sebagai bahan konsultasi perencanaan ke Bappeda melalui Kepala Dinas
 - d. Menyusun realisasi perhitungan anggaran dan administrasi perbendaharaan dinas

- e. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi dari masing-masing satuan kerja

5. Subbagian Perlengkapan

Subbagian Perlengkapan mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis perlengkapan, membuat laporan serta mengevaluasi semua pengadaan barang.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan, Subbagian Perlengkapan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Perlengkapan
- b. Menyusun Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU)
- c. Meminta usulan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dari semua bidang dalam Lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- d. Membuat Daftar Kebutuhan Barang (RKB)
- e. Membuat Rencana Tahunan Barang Unit (RTBU)

6. Bidang Administrasi Kependudukan

Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- a. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan administrasi kependudukan

- b. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pendaftaran dan pencatatan administrasi kependudukan
- c. Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pendaftaran penduduk dan penerbitan administrasi dokumen kependudukan
- d. Melaksanakan penyiapan bahan kebijaksanaan teknis pendaftaran dan penerbitan administrasi serta mutasi penduduk

7. Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk

Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan pembinaan dan peningkatan teknis pelayanan administrasi pendaftaran penduduk.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk
- b. Melakukan teknis administrasi pendaftaran penduduk dan pendistribusian formulir pendaftaran penduduk yang terintegrasi dengan pencatatan sipil dalam kerangka sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) bagi WNI dan WNA yang diterima dari Subbagian Perlengkapan
- c. Melakukan koordinasi pelaksanaan kebijakan kependudukan
- d. Melakukan koordinasi pelaksanaan kebijakan kependudukan

8. Seksi Mutasi dan Pelaporan Penduduk

Seksi Mutasi dan Pelaporan Penduduk mempunyai tugas menyusun rencana dan melakukan pembinaan serta peningkatan teknis pelayanan Mutasi Data dan Pelaporan Penduduk.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Mutasi dan Pelaporan Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Mutasi Penduduk
- b. Melakukan penerbitan dokumen penduduk pindah datang dan pindah keluar WNI dan WNA
- c. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan pelaporan data mutasi penduduk di Kecamatan dan Kelurahan setiap bulannya untuk disampaikan kepada Seksi Informasi Data
- d. Melakukan tugas teknis lainnya pada kegiatan operasional mutasi penduduk

9. Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk

Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk mempunyai tugas menyusun rencana melakukan Pembinaan dan peningkatan teknis pelayanan Penerbitan Dokumen Penduduk.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk

- b. Melakukan tugas teknis penerbitan dokumen penduduk dan pendistribusian blangko dokumen penduduk yang terintegrasi dengan pencatatan sipil dalam kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bagi WNI dan WNA yang diterima dari Subbagian Perlengkapan
- c. Melakukan kegiatan supervisi evaluasi kinerja pelayanan pendaftaran penduduk di Kecamatan dan Kelurahan
- d. Melakukan pengawasan dan penertiban kepemilikan identitas kependudukan

10. Bidang Akta Kelahiran, Kematian Dan Pengangkatan Anak

Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta kematian dan akta pengangkatan anak.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak menyelenggarakan fungsi :

- a. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, Akta Kematian dan Pengangkatan Anak
- b. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pencatatan akta kelahiran, akta kematian dan akta pengangkatan anak menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penelitian berkas terhadap permohonan pencatatan dan

penerbitan kutipan akta kelahiran, akta kematian dan akta pengangkatan anak

d. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

11. Seksi Kelahiran Umum

Seksi Kelahiran Umum mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran Umum.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Kelahiran Umum menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Kelahiran Umum
- b. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Umum WNI dan WNA
- c. Melakukan tugas teknis pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Umum WNI dan WNA
- d. Melakukan penyusunan numerik, perapian arsip pendukung dan buku register Akta Kelahiran Umum untuk disampaikan kepada seksipenyimpanan dan perubahan

12. Seksi Kelahiran Terlambat

Seksi Kelahiran Terlambat mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran Terlambat

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Kelahiran Terlambat menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Kelahiran Terlambat

- b. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Terlambat WNI dan WNA
- c. Melakukan tugas teknis pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Terlambat WNI dan WNA
- d. Melakukan penyusunan numerik, merapikan arsip pendukung dan buku register Akta Kelahiran Terlambat untuk disampaikan kepada Seksi Penyimpanan dan Perubahan

13. Seksi Kematian Dan Pengangkatan Anak

Seksi Kematian dan Pengangkatan Anak mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan Pencatatan Penerbitan Akta Kematian dan Pengangkatan Anak.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Kematian dan Pengangkatan Anak menyelenggarakan fungsi

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Kematian dan Pengangkatan Anak
- b. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Kematian dan Pengangkatan Anak WNI dan WNI
- c. Melakukan pelayanan secara teknis pencatatan dan penerbitan Akta Kematian dan Pengangkatan Anak WNI dan WNA
- d. Melakukan penyusunan numerik, merapikan arsip pendukung dan buku register Akta Kematian dan Pengangkatan Anak untuk disampaikan kepada seksi penyimpanan dan perubahan

14. Bidang Data Dan Informasi

Bidang Data dan Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data dan informasi data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Data dan Informasi menyelenggarakan fungsi :

- a. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang data dan informasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- b. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pelayanan data dan informasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- c. Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis analisis data kependudukan dan pencatatan sipil
- d. Melaksanakan pengelolaan dalam penyusunan laporan informasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta pemuktahiran data penduduk dengan menggunakan (SIAK)

15. Seksi Penyimpanan dan Perubahan

Seksi Penyimpanan dan Perubahan mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan penyimpanan dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Penyimpanan dan Perubahan menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Penyimpanan dan Perubahan

- b. Melakukan penyimpanan, penataan dan pemeliharaan buku register akta,dokumen sistem pendaftaran penduduk
- c. Melayani masyarakat yang memerlukan perubahan data kependudukan dan perubahan Akta Catatan Sipil WNI dan WNA serta penerbitan AktaKutipan II
- d. Melakukan koordinasi dan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugas

16. Seksi Penyuluhan

Seksi Penyuluhan mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan penyuluhan penyelenggaraan Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Penyuluhan menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Penyuluhan
- b. Menelaah Peraturan Perundang-undangan dalam bidang Kependudukan
- c. Melakukan penyuluhan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- d. Melakukan kegiatan pameran penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

17. Seksi Informasi Data

Seksi Informasi Data mempunyai tugas menyusun rencana dan melakukan pengelolaan serta pemantauan kinerja database Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Informasi Data menyelenggarakan fungsi :

- a. Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Informasi Data
- b. Melakukan pengolahan database Kependudukan dan Catatan Sipil dalam kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- c. Melakukan pemutakhiran database kependudukan
- d. Melakukan pengelolaan data yang dapat diakses masyarakat

B. Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Penduduk di Kota Makassar, khususnya masyarakat penyandang disabilitas sangat kesulitan dalam mengakses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dalam hal ini pembuatan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kartu Anak Makassar. Hal tersebut diakibatkan keterbatasan yang mereka miliki. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai instansi yang memiliki peranan penting dalam menangani permasalahan pembuatan kartu kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas. Khususnya dalam pengurusan berkas-berkas kependudukan, membuat sebuah inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan berkas kependudukan. Untuk meninjau dan mengetahui lebih lanjut peran pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pelaksana Inovasi Kupas Tas melakukan beberapa tahap-tahap diantaranya adalah (1) *Tangible*, (2) *Reability*, (3) *Responsiviness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Hasil pengkajian terhadap ke lima hal tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible (Bukti Fisik) sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas. Dengan adanya bukti fisik (*Tangible*) masyarakat juga dapat merasakan kepuasan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Bukti fisik yang dimaksudkan adalah bagaimana pemberi pelayanan mempersiapkan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam hal ini masyarakat Penyandang Disabilitas. Indikator dalam dimensi ini adalah berupa eksistensi dalam pelayanan publik, sarana dan prasarana, lokasi yang strategis, kenyamanan ruangan, kecukupan petugas, dan kebersihan.

Seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, terkait dengan kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan eksistensinya dalam pelayanan penyandang disabilitas melalui program Kupas Tas adalah sebagai berikut :

“Kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menunjukkan eksistensinya pada pelaksanaan Inovasi Kupas Tas bagi masyarakat penyandang disabilitas adalah dengan selalu berusaha untuk meningkatkan proses pelayanan, mementingkan apa yang menjadi kebutuhan bagi masyarakat, memberikan yang terbaik kepada masyarakat, ketepatan waktu dalam pengurusan, mengharuskan pegawai untuk bertindak tepat dan cepat dalam mengetahui atau menganalisa permasalahan yang dialami oleh masyarakat sehingga tidak terjadi kekeliruan.” (wawancara dengan EA, 25 April 2019)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Sekretaris Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan kemampuan Dinas Keependudukan dan Catatan Sipil, menunjukkan eksistensinya dalam pelayanan penyandang disabilitas melalui program Kupas Tas adalah sebagai berikut :

“Eksistensi dalam pelayanan publik sangat penting. Itu karena dalam pelayanan publik kami harus memberikan sesuatu yang baru kepada

masyarakat sehingga masyarakat yang merasakan pelayanan yang kami sediakan dapat merasa puas. Salah satu contohnya adalah inovasi Kupas Tas. Inovasi Kupas Tas ini kami rancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, khususnya masyarakat penyandang disabilitas untuk dengan mudah melakukan pengurusan berkas kependudukan dan catatan sipil sehingga tidak ditemukan lagi masyarakat penyandang disabilitas yang belum melakukan pengurusan berkas kependudukan dan catatan sipil. (wawancara dengan AS 15 april 2019)".

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam menunjukkan eksistensinya dalam pelayanan penyandang disabilitas melalui program Kupas Tas berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selalu berusaha untuk bagaimana masyarakat dapat menerima pelayanan yang sesuai yang diinginkannya, selain itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga selalu berusaha untuk menciptakan hal-hal yang baru sehingga masyarakat dapat menikmati dengan mudah pelayanan yang diberikan.

a. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal pokok yang menunjang dalam proses pelaksanaan Program Kupas Tas bagi masyarakat penyandang disabilitas. Kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penyediaan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan program Kupas Tas bagi masyarakat penyandang Disabilitas adalah dengan memberikan sarana dan prasarana sesuai dengan prosedur dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh Sekertaris Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan sarana dan prasarana dalam pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas adalah sebagai berikut

“Penyediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Inovasi kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, kami memberikan sarana dan prasarana yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan selama proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas berlangsung. Sarana dan prasana yang kami maksudkan adalah alat-alat yang kami gunakan selama proses pelaksanaan (Komputer, Printer dan lain-lan) tempat yang dipergunakan untuk melakukan pengurusan berkas, dan sumber daya manusia. (wawancara dengan AS, 15 April 2019)”

Pernyataan yang sama juga di ungkapkan oleh Kepala Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan sarana dan prasarana dalam pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas adalah sebagai berikut :

“Sarana dan prasarana sangat penting dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas Karena suatu pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik jika tidak ada sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Dalam proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang paling menunjang. Sarana dan prasana yang digunakan juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.. (wawancara dengan EA, 25 April 2019)

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mampu memberikan dan menyediakan pelayanan yang baik dari segi ketersediaan sarana dan prasarana kepada Masyarakat penyandang disabilitas. Ini dapat dibuktikan dengan bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berupaya untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat bagi proses berlangsungnya pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pemenuhan sarana dan prasarana bagi pelayanan penyandang disabilitas melalui program Kupas Tas sangat penting. Karena jika sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam pelayanan tidak terpenuhi atau tidak layak untuk dipergunakan, maka proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas tidak akan berjalan dengan baik. Sesuai dengan

wawancara yang dilakukan dengan Sekertaris Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan pentingnya pemenuhan sarana dan prasarana bagi pelayanan penyandang disabilitas, sebagai berikut :

“Penyediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Kupas Tas bagi masyarakat penyandang disabilitas sangat penting. Suatu keberhasilan pelayanan publik berasal dari ketersediaan sarana dan prasarana yang dipergunakan. Saran dan perasanan yang dimaksudkan adalah apa-apa saja yang menjadi kebutuhan selama proses pelayanan berlangsung, misalnya saja ketersediaan tenaga dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta alat dan bahan yang ingin dipergunakan” (wawancara dengan AS 15 April 2019)”.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kepala Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan pentingnya pemenuhan sarana dan prasarana bagi pelayanan penyandang disabilitas

“Program Kupas Tas merupakan program pemberian pelayanan kepada masyarakat yang di fokuskan kepada masyarakat penyandang disabilitas untuk melakukan pengurusan berkas kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam suatu proses pelayanan, pasti membutuhkan sarana dan prasarana.(wawancara dengan EA, 25 april 2019)”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemenuhan sarana dan prasarana dalam pelayanan penyandang disabilitas khususnya melalui program Kupas Tas sangat penting. Hal tersebut karena dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat membutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang suatu keberhasilan dari pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas.

Dalam pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan penyandang disabilitas melalui program Kupas Tas, dapat tercapai ada karakteristik pelayanan yang diberikan. Karakteristik tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan proses pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh

kepalaBidangInovasi dalam wawancaranya terkait dengan karakteristik pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan kupas tas bagi masyarakat penyandang disabilitas.

“Pemenuhan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, kami bekerja sama dengan berbagai *Stakholder* yang ikut bekerjasama dalam proses berlangsungnya pelayanan tersebut. Setiap pemangku kepentingan (*stakeholder*) mempunyai tugas masing-masing dalam proses pelayanan. Untuk mencapai karakteristik pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat, kami berusaha dengan adanya Kupas Tas ini, tidak ada lagi masyarakat yang belum memiliki KTP-El, perubahan Kartu Keluarga, Kartu Anak Makassar, dan lain-lain (wawancara dengan EA, 25 April 2019)”

Hal yang sama diungkapkan oleh sekretaris bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan karakteristik pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan kupas tas bagi masyarakat penyandang disabilitas sebagai berikut :

“Karakteristik pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan penyandang disabilitas melalui program kupas tas, diantaranya adalah ketersediaan tempat yang layak kepada masyarakat alat-alat yang dipergunakan dalam proses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, ketersediaan ruang tunggu/ruang istirahat. Itu semua menjadi hal pokok yang kami persiapkan sebelum kami melakukan Pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas. Karena tujuan kami adalah memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri (wawancara dengan AS, 15 April 2019)”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik dari pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas melalui Kupas Tas adalah ketersediaan tempat yang nyaman, aman, dan ketersediaan alat dan bahan yang dipergunakan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar sebelum melakukan Program Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas mempersiapkan hal-hal yang menjadi

kebutuhan selama proses pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat juga merasa puas dengan apa yang diberikan.

b. Penyediaan Fasilitas Fisik

Dalam proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, fasilitas fisik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar kepada masyarakat penyandang disabilitas adalah dengan mempersiapkan apa-apa saja yang menjadi kebutuhan selama proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas dilakukan di masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam wawancaranya terkait dengan fasilitas fisik dalam pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan Kupas Tas, sebagai berikut :

“Proses pelaksanaan inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, dilengkapi dengan berbagai peralatan seperti server, computer, printer, dan AI glasses yang dipergunakan bagi penderita buta, dan Heraing Aid dan bantu dengar bagi orang tuli. Selain itu, juga dipersiapkan tempat pelayanan yang dapat menunjang proses pelaksanaan inovasi kupas tas tersebut. Tempat yang kami gunakan adalah dikantor Kelurahan atau di kantor kecamatan. (wawancara dengan EA, 25 April 2019)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh sekretaris bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terkait dengan fasilitas fisik dalam pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan Kupas Tas, sebagai berikut :

“Pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, dilakukan di kantor kelurahan atau dikantor kecamatan. Peralatan yang kami persiapkan terdiri dari computer, server, printer, gedung tempat pelayanan, kursi, tenda, dan alat-alat lainnya yang dibutuhkan selama proses pelaksanaan pelayanan berlangsung. (wawancara dengan AS 15 april 2019)”

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempersiapkan fasilitas yang dipergunakan selama proses pelaksanaan pelayanan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Dukcapil memberikan fasilitas yang sesuai dengan apa yang diperlukan dalam pelayanan, seperti computer, server, printer, gedung, serta alat bantu pendengaran dan penglihatan bagi masyarakat penyandang disabilitas.

2. *Reability* (Kehandalan)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketetapan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan/masyarakat. Kemampuan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat menjadi suatu acuan pokok dan menjadi hal yang sangat penting dalam proses pelayanan.

a. Prosedur Pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas

Dalam penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar tentang prosedur pelaksanaan Pelayanan Inovasi Kupas Tas bagi masyarakat penyandang disabilitas, Sesuai dengan apa diungkapkan oleh Sekretaris Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan prosedur pelaksanaan pelayanan Kupas Tas kepada penyandang disabilitas adalah sebagai berikut :

“Program inovasi Kupas Tas ini mulai anggarkan dan dilaksanakan mulai pada tahun 2015 hingga tahun 2019 sesuai dengan perencanaan dalam RENSTRA(Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Pelaksanaan pelayanan langsung dijalankan dengan mekanisme menjadwalkan program tersebut ke kelurahan dan kecamatan. Dan dilaksanakan di tiap-tiap lokasi selama dua hari, mulai pukul 08 pagi hingga 16.00 sore hari, dan dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu. Dalam proses pelaksanaannya, kami dari tim Dinas Kependudukan yang berjumlah sebanyak tiga puluh orang datang langsung ke tempat-tempat masyarakat penyandang disabilitas. (wawancara dengan AS, 15 April 2019)”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh kepala Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan prosedur pelaksanaan pelayanan Kupas Tas kepada penyandang disabilitas adalah sebagai berikut:

“Prosedur pelaksanaan program Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas adalah dengan membentuk tim yang anggotanya berasal dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang diketuai langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam proses pelaksanaannya, diberikan jadwal kapan tim pelaksana Kupas Tas turun ke daerah-daerah yang masyarakatnya masih banyak belum melakukan perekaman KTP-El, perubahan KK, pembuatan Kartu Anak Makassar, Akat kelahiran. (wawancara dengan EA, 20 April 2019)”

Dari wawancara di atas terkait dengan prosedur pelayanan Kupas Tas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaannya dilakukan di tempat-tempat

masyarakat, dimana tim dari Dinas Catatan Sipil Kota Makassar yang datang langsung kepada masyarakat.

Gambar 2. Lampiran rencana kerja aksi Inovasi Kupas Tas



Sumber :Laporan kegiatan Inovasi Kupas Tas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (2016-2017)

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, pada tahun 2016 target pelaksanaannya adalah ruma sakit jiwa, warga disabilitas/cacat, panti asuhan, dan keluarga penderita kusta. Pada tahun 2017 pelaksanaan Inovasi Kupas Tas selain pengurusan berkas kependudukan juga melakukan pencatatan akta kematian, dengan target warga disabilitas/cacat, panti asuhan, warga penderita kusta, dan 15 kecamatan di Kota Makassar.

Dalam pelaksanaan Inovasi Kupas Tas, Ada berbagai hal-hal yang harus diperhatikan sebelum melakukan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas, diantaranya adalah bagaimana mengarahkan penyandang disabilitas untuk memahami prosedur dan mekanisme pelayanan Kupas Tas sehingga dalam proses pelaksanaannya, tidak ditemukan hambatan. Sesuai dengan dikatakan kepala Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait bagaimana mengarahkan penyandang disabilitas memahami prosedur pelayanan Kupas Tas, sebagai berikut :

“Pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, sebelumnya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui lurah-lurah. Masyarakat dikumpulkan di rumah-rumah warga atau dimesjid, kemudian Masyarakat diberikan pemahaman tentang pentingnya dokumen kependudukan, apa-apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil., sehingga pada saat pelaksanaan Pelayanan Kupas Tas, tidak adalagi masyarakat yang belum mempersiapkan apa-apa saja yang menjadi persyaratan dalam pengurusan berkas kependudukan. (wawancara dengan EA, 20 April 2019)”

Hasil yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat terkait dengan bagaimana mengarahkan penyandang disabilitas memahami prosedur pelayanan Kupas Tas, sebagai berikut :

“Kami dikumpulkan oleh pak Lurah di rumah-rumah warga dan di mesjid, kemudian kami diberikan sosialisasi tentang pelaksanaan Kupas Tas, apa-apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum melakukan pengurusan berkas kependudukan. (wawancara dengan NR, 10 Mei 2019)”

Dari wawancara diatas dapat dikatakan bahwa sebelum Tim dari Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil turun langsung kemasyarakat, pak Lurah lebih dulu memberikan sosialisasi mengenai prosedur pelaksanaan Kupas Tas

kepada masyarakat, agar masyarakat mengerti dan memahami apa itu Kupas Tas, sehingga pada saat melakukan pengurusan berkas tidak ditemukan hambatan.

Dalam memberikan pemahaman mengenai setiap bentuk pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, Dinas Catatan Sipil Kota Makassar menjelaskan prosedur dan langkah-langkah dalam proses pelaksanaannya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Sekertaris Bidang Inovasi terkait dengan pemberian pemahaman tentang bentuk pelayanan Kupas Tas kepada penyandang disabilitas

“Diberikan sosialisasi dari kelurahan mengenai proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas dari sosialisasi tersebut, masyarakat diberikan penjelasan mengenai bentuk pelayanan Kupas Tas, bagaimana proses pelaksanaannya, apa manfaatnya sehingga masyarakat juga mengerti dan mengetahui bagaimana pelaksanaan Kupas Tas tersebut. (Wawancara dengan AS, Tgl 15 April 2019)”

Dari wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pemberian pemahaman mengenai bentuk pelayanan Kupas Tas kepada penyandang disabilitas dilakukan sosialisasi melalui Lurah. Dalam sosialisasi tersebut dijelaskan bagaimana prosedur pelaksanaan Kupas Tas, bagaimana proses pelaksanaannya, dan apa manfaat dari adanya Kupas Tas tersebut.

Dalam memberikan pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas sama dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat pada umumnya yang datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan Catatan sipil. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada sekertais Bidang Inovasi terkait dengan perbedaan pemberian pelayanan Penyandang disabilitas dan masyarakat pada umumnya sebagai berikut :

“Pemberian pelayanan masyarakat penyandang disabilitas dan masyarakat normal sama, yang membedakan hanyalah dari segi kemudahan saja, dimana kita ketahui bahwa masyarakat penyandang disabilitas memiliki keterbatasan. Masyarakat penyandang disabilitas diberikan kemudahan dengan cara kami yang datang langsung untuk melakukan pengurusan berkas kependudukan pencatatan sipil tetapi tidak berarti bahwa masyarakat Normal atau tidak memiliki kendala tidak mendapatkan perlakuan yang baik, kami memberikan pelayanan yang sama tidak membeda-bedakan dari segi fisik, agama, ras, suku, dan tahta. Dalam hal ini pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak ada yang dibeda-bedakan, hanya saja masyarakat penyandang disabilitas diberikan kemudahan”. (wawancara dengan AS, tanggal 15 April 2019)”

Hal yang sama di ungkapkan oleh masyarakat dalam wawancaranya terkait dengan perbedaan pemberian pelayanan Penyandang disabilitas dan masyarakat Normal sebagai berikut :

“Saya mendapatkan pelayanan yang baik, saya diperlakukan dengan baik, saya diberikan kemudahan untuk melakukan pengurusan berkas kependudukan karena pegawai dinas Kependudukan yang datang langsung ke kantor Camat. Tidak ada perbedaan dalam pelayanan, karena kami sama-sama mendapatkan pelayanan.(wawancara dengan DN, 10 Mei 2019)

Dari wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pemberian pelayanan penyandang disabilitas melalui program Kupas Tas, sama dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umumnya yang datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Yang membedakan hanyalah Tim dari Dinas Kependudukan yang datang langsung ke masyarakat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas berbeda dengan masyarakat umum lainnya yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk melakukan pengurusan berkas kependudukan.

b. Ketetapan Waktu

Dalam proses pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, waktu penyelesaian berkas kependudukan menjadi salah satu hal yang sangat penting. Hal tersebut agar kepercayaan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan tidak buruk di mata masyarakat. Sehingga ketetapan waktu menjadi salah satu hal penting dalam proses pelayanan. Hal tersebut diungkapkan oleh sekretaris bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan ketetapan waktu pelayanan Kupas Tas, sebagai berikut :

“Proses pelayanan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, waktu yang dibutuhkan adalah 2 hari pelayanan. Dalam proses pencetakan KTP-EI, Kartu Anak Makassar, Akta Kelahiran, memerlukan waktu selama 1 minggu untuk proses pencetakan. Kecuali perubahan Kartu Keluarga hanya sehari dan saat itu juga selesai. (wawancara dengan AS, 29 April 2019)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat penyandang disabilitas dalam wawancaranya terkait ketetapan waktu pelayanan Kupas Tas sebagai berikut :

“KTP-EI saya itu jadi dalam waktu 1 minggu, kecuali perubahan KK saat itu juga selesai karena langsung dilakukan perubahan di tempat itu juga. (wawancara dengan DR, 10 Mei 2019)

Dari wawancara di atas dapat dikatakan bahwa ketetapan waktu yang dalam proses pelaksanaan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas tepat waktu dan cepat. Karena hanya memerlukan waktu 1 minggu untuk mencetak KTP-el dan berkas kependudukan lainnya dengan jumlah yang banyak.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam

menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tangkap disini dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam memberikan pelayanan Kupas Tas terhadap masyarakat penyandang disabilitas. Sesuai dengan wawancara dengan kepala Bidang inovasi terkait dengan bagaimana capil memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan jelas adalah sebagai berikut :

“Pemberian pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas, kami selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan dan sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat.pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan jelas. Bentuk pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang tepat waktu, kualitas pelayanan dengan akurasi pelayanan yang baik, pemberian kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk pelayanan lainnya,kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, dan alat komunikasi. (wawancara dengan EA, Tgl 20 April 2019)

Hal serupa juga di ungkapkan oleh masyarakat penyandang disabilitas dalam wawancaranya terkait bagaimana capil memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan jelas adalah sebagai berikut :

“Pemberian pelayanan yang cepat, tepat, dan jelas.Dinas kependudukan dan Catatan sipil memberikan pelayanan yang sangat cepat, karena kami dapat melakukan pengurusan berkas dokumen kependudukan dengan sangat mudah tanpa harus menunggu terlalu lama. (wawancara dengan DR 10 Mei 2019)

wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan Dari secara cepat, tepat, dan jelas kepada masyarakat penyandang disabilitas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar,

memperhatikan kualitas pelayanan, akurasi pelayanan yang baik, dan kualitas tempat pemberian pelayanan.

Wawancara juga dilakukan kepada Sekretaris Bidang inovasi terkait dengan bagaimana daya tanggap masyarakat terkait dengan pelayanan KupasTas

“Masyarakat menyadari bahwa berkas kependudukan merupakan suatu yang penting.Ktp-El adalah suatu berkas kependudukan yang wajib dimiliki oleh semua warga Negara Indonesia yang telah berumur 17 tahun. Dengan adanya dokumen kependudukan, dapat membantu masyarakat mendapatkan bantuan dari pemerintah setempat” (wawancara dengan AS, 29 April 2019)

Hal senada juga diungkapkan oleh masyarakat terkait dengan bagaimana daya tanggap masyarakat terkait dengan pelayanan Kupa Tas

“Saya sebagai warga Negara Indonesia suda sepatutnya memiliki dokumen kependudukan, agar sebagai bukti bahwa saya adalah penduduk asli. Dengan adanya Kupas Tas, saya dapat dengan mudah untuk mendapatkan berkas kependudukan yang nantinya dapat dipergunakan untuk keperluan kependudukan, baik untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, bantuan dari pemerintah setempat dan lain-lain sebagainya. (wawancara dengan NR (10 Mei 2019)

Dari wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa daya tanggap masyarakat penyandang disabilitas mengenai Kupas Tas sangat baikitu terbukti karena masyarakat dapat dengan mudah mengerti dan memahami apa sebenarnya tujuan dari adanya Kupas Tas, apa fungsi Kupas Tas, dan apa dampak positif Kupas Tas bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Dalam pelaksanaan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar selain memberikan pelayanan berupaya pelayanan pengurusan berkas kependudukan, Tim dari dinas kependudukan dan catatan sipil juga memberikan penjelasan mengenai Tujuan dari adaya Kupas Tas tersebut. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh

Sekretaris Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan bagaimana capil memberikan penjelasan kepada penyandang disabilitas mengenai Tujuan Kupas Tas itu sendiri

“Pengurusan berkas Kependudukan dan Catatan sipil kepada masyarakat penyandang disabilitas, kami terlebih dahulu memberikan penjelasan atau sedikit memberikan pencerahan kepada masyarakat mengenai apa sebenarnya tujuan dari adanya Kupas Tas, apa tujuan kami datang langsung kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan pengurusan berkas kependudukan dan Catatan sipil kepada masyarakat, agar nantinya saat masyarakat telah mempunyai berkas kependudukan (KTP-el, KK, Kartu Anak Makssar, Akta Kelahiran) masyarakat penyandang disabilitas dapat mempergunakan dokumen tersebut untuk keperluannya. (wawancara dengan AS, 29 April 2019)”

Hal yang senada juga diungkapkan oleh Kepala Bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dalam membina dan mengarahkan masyarakat penyandang disabilitas memberikan respon positif ataukah sebaliknya

“Peroses pembinaan dan pengarahannya mengenai Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas, masyarakat memberikan respon yang sangat positif. Karena tidak jarang banyak masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan berkas kependudukan dari situ dapat di tarik kesimpulan bahwa masyarakat antusiasnya dalam pengurusan berkas kependudukan dan pencatatan sipil melalui program Kupas Tas sangat tinggi. (wawancara dengan EA, 25 April 2019)

Dari hasil wawancara diatas mengenai pemberian penjelasan kepada penyandang Disabilitas tentang tujuan Kupas Tas dan respon masyarakat terhadap pelayanan Kupas Tassangat baik, itu terlihat dimana masyarakat merespon dengan sangat baik tujuan Kupas Tas tersebut. Masyarakat juga merasa sangat antusias dengan adanya program Kupas Tas tersebut.

4. Assurance (jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pemberi pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Setiap bentuk pelayanan

memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangatlah ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin dengan segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan.

Dinas kependudukan dan Catatan sipil kota Makassar sebagai pelaksana Inovasi Kupas Tas melakukan tugasnya dengan memperhatikan jaminan dan kepastian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh kepala bidang Inovasi dalam wawancaranya terkait dengan bentuk jaminan Pelayanan Kupas Tas kepada penyandang Disabilitas sebagai berikut :

“Jaminan pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas adalah kami memastikan bahwa masyarakat penyandang disabilitas juga mendapatkan haknya untuk memperoleh dokumen kependudukan seperti masyarakat lain pada umumnya. Masyarakat penyandang disabilitas juga diberikan kemudahan dalam mengurus berkas kependudukan sehingga dengan adanya dokumen kependudukan dan Catatan sipil ini, mereka dapat memperoleh hak-haknya sebagai warga negara, antara lain untuk mendapatkan hak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak, hak atas kesehatan, hak atas hukum dan pemerintahan, dan lain-lain tanpa terkecuali. Tidak ada boleh ada diskriminasi dalam pelayanan ini”.
(wawancara dengan EA, 20 April 2019).

Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan sekretaris bidang inovasi dalam wawancaranya terkait dengan bentuk jaminan Pelayanan Kupas Tas kepada penyandang Disabilitas sebagai berikut :

“Jaminan pelayanan Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas adalah dengan kami selaku pelaksana Inovasi Kupas Tas memastikan tidak ada lagi masyarakat penyandang disabilitas yang tidak memiliki kartu tanda penduduk, belum melakukan perubahan KK, belum mempunyai Akta Kelahiran, dan kartu Anak Makassar. Karena tujuan utama Inovasi Kupas Tas adalah memastikan bahwa seluruh penduduk kota Makassar dalam hal ini masyarakat penyandang disabilitas telah mendapatkan haknya untuk memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan Kupas Tas adalah dengan melihat

bagaimana tingkat antusias masyarakat yang datang untuk membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Karna melihat selama proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas berlangsung, tingkat antusias masyarakat sangatlah tinggi, hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat yang datang sehingga membuat para pegawai yang turun langsung kadang merasa kewalahan”.(wawancara dengan AS, 15 april 2019)

Dari hasil wawancara tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dalam pelaksanaan inovasi Kupas Tas menjamin semua masyarakat dalam hal ini masyarakat penyandang disabilitas untuk memperoleh kesempatan yang sama sebagai warga negara untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil untuk nantinya dipergunakan untuk mendapatkan hak yang sama sebagai warga negara yang mempunyai hak mendapatkan pendidikan yang layak, hak atas pekerjaan, penghidupan yang layak, hak atas kesehatan, dan hak dalam hukum dan pemerintahan.

Suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil jika masyarakat merasa puas dengan apa yang diberikan. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat penyandang Disabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Progran Kupas Tas berupaya untuk bagaimana masyarakat merasa puas dengan apa yang diberikannya. Sesuai dengan wawancara dengan Kepala Bidang inovasi terkait dengan bagaimana capil mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat terkait dengan pelayanan Kupas Tas

“Mengukur seberapa kepuasan masyarakat dalam pelayanan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya adalah Prosedur pelayanan, yaitu a).kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat,b).Kejelasan petugas pelayanan,yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan 3).Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian tugas memberikan pelayanan, 4).Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas pelayanan dan Tanggung jawab petugas pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana

tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang kami berikan, jika dilihat dari point-point diatas, kami telah melaksanakannya dengan baik. Tetapi itu semua kembali dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. (wawancara dengan AS 29 April 2019).

Hal senada juga di ungkapkan oleh masyarakat terkait dengan bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat terkait dengan pelayanan Kupas Tas adalah sebagai berikut:

“Kami merasa puas dengan apa yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan pelayanan pengurusan berkas kependudukan dan pencatatan sipil” (wawancara dengan DN,10 Mei 2019)

Dari wawancara diatas dapat di katakan bahwa masyarakat merasakan kepuasan dengan apa yang diberikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil melalui program Kupas Tas.

5. *Emphaty* (perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pra penerima pelayanan dengan memahami keinginan masyarakat. Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar sebagai pelaksana Inovasi Kupas Tas memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat.

Seperti yang dikatakan oleh sekretaris bidang inovasi dalam wawancaranya terkait dengan bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan perhatian/kepedulian terhadap penyandang disabilitas dalam pelayanan Kupas Tas adalah sebagai berikut

“Pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas,dari segi bentuk kepedulian dan keseriusan dalam proses

pelayanan, kami memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus berkas kependudukan dan pencatatan sipil.”(wawancara dengan AS, tgl 29 april 2019).

Hal serupa juga di ungkapkan oleh masyarakat dalam wawancaranya terkait dengan bagaimana capil memberikan perhatian/kepedulian terhadap penyandang disabilitas dalam pelayanan Kupas Tas

“Dinas catatan sipil memberikan kemudahan kepada saya dalam mengurus berkas kependudukan dan catatan sipil. Itu terbukti dengan saya tidak harus datang ke kantor dinas kependudukan catatan sipil tetapi mereka yang datang langsung kepada masyarakat untuk melakukan pengurusan berkas. Selama proses pelayanan berlangsung, saya juga diperlakukan sangat baik, kami diberikan pelayanan yang baik”. (wawancara dengan DR, tgl 10 mei 2019)

Dari hasil wawancara diatas, Sikap *empathy* (perhatian) yang diberikan dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar sebagai pemberi pelayanan sangatlah baik. Itu terbukti dengan bagaimana tingkat keseriusan dinas catatan sipil kota Makassar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Inovasi Kupas Tas. Dengan adanya inovasi Kupas Tas, masyarakat merasa dipermudah dalam proses pengurusan berkas kependudukan dan catatan sipil.

C. Pembahasan

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* (bukti fisik) merupakan peralatan yang dipergunakan dalam pelayanan, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini suda dirasakan oleh masyarakat suda baik maka masyarakat akan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan melalui indikator sebagai berikut :

- a. Penampilan petugas

Pada indikator ini penampilan petugas Dinas Dukcapil Kota Makassar berpenampilan rapi. Tujuan utama berpenampilan rapi meskipun tidak dalam ruang lingkup kantor agar para pegawai Dinas Dukcapil tetap mempertahankan eksistensinya di depan masyarakat.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Tempat pelayanan yang diberikan Dinas Dukcapil tergolong nyaman karena dilakukan di kantor kecamatan/kelurahan. Masyarakat diberikan fasilitas tempat yang memadai, seperti kursi, tenda, dan peralatan lainnya yang dapat membuat masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator kemudahan dalam pelayanan memang sudah terjadi dalam pelayanan yang sudah mengetahui apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan. Tetapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru terkadang masih belum tau persyaratan yang diperlukan sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk mempersiapkan apa-apa saja yang harus dipersiapkan. Untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan, maka dilakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang berkas-berkas apa saja yang harus dipenuhi sebelum melakukan pembuatan berkas kependudukan. Berkas yang harus dipersiapkan antara lain adalah surat pengantar dari kelurahan/kecamatan untuk membuat KTP-El dan membawa KK lama jika ingin melakukan perubahan KK.

d. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan dalam pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas adalah mempersiapkan Komputer, Server, Printer dan alat AI glasses yang dipergunakan bagi penderita buta, dan alat Hearing Aid (alat bantu dengar) bagi orang tuli

2. *Reability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan

Dalam pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas sebanyak 30 orang pegawai, setiap pegawai mempunyai tugas masing-masing dalam proses pelaksanaan. Ada yang mencatat jumlah masyarakat yang datang melakukan perekaman KTP-El, melakukan perubahan KK, dan lain-lain. Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan dapat dilihat dari kecepatan, ketepatan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Terkait standar pelayanan kepada masyarakat, setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para masyarakat dengan sempurna. Pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, diantaranya adalah ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan, dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan.

3. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) merupakan pengetahuan dan kesopanan santunan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan dalam pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas adalah dengan Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk jaminan tepat waktu dalam pelayanan seperti pembuatan KTP-El biasanya memakan waktu selama 1 minggu, kecuali perubahan KK hanya dalam waktu 1 hari karena dilakukan perubahan di tempat itu juga dan saat itu juga selesai. Selain itu Dinas Kependudukan dan Catatan sipil memberikan jaminan kepada masyarakat penyandang disabilitas yang datang untuk melakukan pengurusan berkas kependudukan memperoleh hak yang sama untuk melakukan berkas kependudukan. Jika ada masyarakat yang tidak datang maka dapat melakukan pengurusan di hari selanjutnya, atau dapat melaporkan ke Kelurahan/kecamatan untuk dilakukan pendataan ulang agar dibuatkan jadwal pengurusan berkas kependudukan.

4. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

Dinas Dukcapil dalam pelaksanaan Inovasi Kupas Tas kepada masyarakat penyandang disabilitas merespon masyarakat yang ingin melakukan pengurusan berkas kependudukan dan catatan sipil dengan cara memberikan sosialisasi

kepada masyarakat terkait apa-apa saja yang harus dipersiapkan masyarakat sebelum melakukan pengurusan berkas kependudukan. Sehingga pada saat pengurusan tidak ada lagi keluhan masyarakat terkait dengan kelengkapan berkas yang harus dipersiapkan. Adapun kelengkapan yang harus dipenuhi oleh masyarakat adalah dengan membawa surat pengantar dari kelurahan/kecamatan untuk melakukan perekaman KTP-El, pembuatan akta kelahiran, kartu anak Makassar, dan membawa KK lama untuk masyarakat yang ingin melakukan perubahan KK.

5. *Empathy* (Perhatian)

Empati dalam pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan atau melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar sebagai pelaksana Inovasi Kupas Tas memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sikap perhatian yang diberikan dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar sebagai pemberi pelayanan sangat baik. Hal tersebut terbukti dengan bagaimana tingkat keseriusan dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Inovasi Kupas Tas. Dengan adanya Kupas Tas, masyarakat merasa dipermudah dalam proses pengurusan berkas kependudukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan yaitu :

Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menunjukkan dari lima indikator yaitu *Tangible* (bukti fisik), kemampuan pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat penyandang disabilitas melalui (a) kelengkapan fasilitas pelayanan, (b) penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan. *Reability* (keandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana pegawai dinas catatan sipil memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat penyandang disabilitas melalui (a) kemudahan dalam proses pelayanan, (b) memiliki standar pelayanan yang jelas. *Responsiviness* (ketanggapan) pemberi pelayanan dalam hal ini pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pelaksanaan inovasi kupas tas, memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat, penyampaian informasi yang cepat kepada masyarakat. *Assurance* (jaminan dan kepastian) dalam proses pelaksanaan program Inovasi Kupas Tas, dinas catatan sipil

memastikan semua masyarakat dalam hal ini masyarakat penyandang disabilitas terpenuhi haknya untuk memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. *Empathy* (perhatian) dalam pelaksanaan Inovasi Kupas Tas, pegawai dinas catatan sipil memberikan pelayanan yang baik, tulus, dan bersikap lembut kepada masyarakat. Tetap memperhatikan kaidah-kaidah pelayanan yang baik kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka berikut ini dikemukakan saran atau masukan :

1. pemerintah atau instansi yang terkait, sebaiknya setiap tahunnya dilakukan survey data beberapa masyarakat penyandang disabilitas yang belum melakukan pengurusan berkas kependudukan dan catatan sipil.
2. Dalam upaya pemenuhan hak-hak disabilitas, pemerintah perlu pula menyediakan akses umum dalam pelayanan kehidupan sehari-hari meliputi : bangunan umum, transportasi pelayanan publik yang tentunya aman dan nyaman bagi penyandang disabilitas
3. Pemerintah perlu lebih keras lagi memberikan solusi kepada masyarakat penyandang disabilitas mengenai betapa pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Analisis kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika
- Aspalinda, Mety, *Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun (Studi Kasus pada pelayanan akte kelahiran)*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
- Djaelani, Aunu Rofiq. 2013 *teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif*. Jurnal majala ilmiah pawitaan. Voll 20 No. 01. Diakses pada 15 oktober 2018
- Hilda, Nurul, 2014. *Strategi inovasi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor pertanahan kota Surabaya II*. Jurnal kebijakan dan manajemen Publik, Voll 2 No. 1. Diakses pada 15 oktober 2018
- Hood, C., 1991. *A. Public Management For All Seasons, Public Administration*, Voll. 69:4-5. Diakses pada 15 Oktober 2018
- Hasmita, 2018. *Efektivitas pelaksanaan program kupa tas dinas kependudukan dan catatn sipil di Kota Makassar*. Penelitian
- Harahap, dkk, 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas menurut Convention On The Rights Of Person With Disabilities (CPRD)*, Jurnal Inovatif, voll VIII No.1
- Kurniawan, Cahyadi Robi, 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*, Voll. 10. Diakses pada 31 januari 2019
- Lukman, Sampara. 2002, *manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta;Stia Lan Press
- Moleong, Lexy j. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moenir, 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Maron, Aufarul. 2015. *Inovasi birokrasi pelayanan publik dibidang sosial tenaga kerja dan transmigrasi di kab. Kudus, jurnal manajemen dan kebijakan publik*, Voll, 1 No. 1. Diakses pada tgl 05 januari 2019
- Pratama Mahdani, 2015. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Voll 3 No. 3. Diakses pada tgl 31 januari 2019
- Pratama, Rizki M, 2013. *Inovasi Pelayanan Publik (studi deskriptif tentang nilai tambah (value added) inovasi pelayanan perizinan bagi masyarakat di kota Kediri)*, jurnal kebijakan dan manajemen publik, voll 1 No. 2. Diakses pada tgl 05 Januari 2019
- Pasalog, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung; Alfabeta

peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 tentang pelayanan Publik

Ratminto, 2005. *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Rakhmat, Jalaluddin, 2009. *Metodologi penelitian komunikasi*, Bandung; PT. Remaja.

Ryant Nugroho, 2003. *Kebijakan publik, formulasi, implementasi dan evaluasi*. Surakarta ; Pustaka Cakra.

Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan publik; Teori, kebijakan, dan implementasi*, Jakarta. PT. Bumi Aksara

Sugiyono, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta

Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Grha Ilmu.

Salge, T.O., & Vera, A (2012) *Benefiting from public sector innovation : the moderating role of costomer and learning orientation. Public Administration review*

Sutarno, 2012. *Serba serbi manajemen bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Kota Makassar, peraturan Daerah No. 6 Tahun 2013 tentang pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

UU No. 8 Tahun 2006 tentang peyandang disabilitas



Gambar Wawancara Dengan Kepala Bidang Inovasi



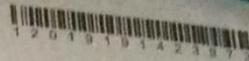
Gambar Wawancara Dengan Sekretaris Bidang Inovasi



Gambar Wawancara Dengan Masyarakat Penyandang Disabilitas







PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 13752/S.01/PTSP/2019
Lampiran :
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1004/05/C.4-VIII/IV/1440/2019 tanggal 02 April 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **BAU MASITA**
Nomor Pokok : 105640209915
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Sir Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PELAKSANAAN INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM KUPAS TAS DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari tgl. **06 April s/d 06 Juni 2019**

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 : 02 April 2019

A.n. **GUBERNUR SULAWESI SELATAN**
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

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

SIMAP PTSP 04-04-2019



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90222



Makassar, 08 April 2019

K e p a d a

Nomor : 070 / 959 -II/BKBP/IV/2019
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Yth. 1.KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR
2.CAMAT TAMALATE KOTA MAKASSAR

Di -
MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 13752/S.01/PTSP/2019 Tanggal 02 April 2019, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : BAU MASITA
Nim/Jurusan : 105640209915 / Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNISMUH
Alamat : Jl.Sit Alauddin No.259, Makassar
Judul : "PELAKSANAAN INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM KUPAS TAS DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR "

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal *08 April s/d 06 Juni 2019*.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat *menyetujui* dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN

Helm
Drs. AKHMAD NAMSUM, M.M.
Pangkat : Pembina
NIP. 196705242006041004

Tembusan :



RIWAYAT HIDUP



BAU MASITA, lahir di Bulukumba pada tanggal 30 Januari 1997. Anak Pertama dari pasangan M.Jufri dan Alm Jawati W. penulis melalui jenjang pendidikan sekolah dasar di SDN 97 Sampeang Kec. Rilau Ale dan SDN 1 Ponggiha dan tamat tahun 2009. Pada tahun 2009 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Lasusua Kab. Kolaka Utara dan tamat pada tahun 2012, kemudian pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Lasusua dan tamat tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis diterima di Universitas Muhammadiyah Makassar pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Keinginan untuk melanjutkan pendidikan memacu semangat lebih giat, dengan bermodalkan kemauan dan tekad yang kuat, mendaftar diperguruan Tinggi Swasta Universitas Muhammadiyah Makassar. pada tahun 2019 ini akan mengantarkan penulis menyelesaikan studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul “Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”.

