

Kualitas Pelayanan Kendaraan antar Dokumen untuk Difabel dan Lansia

Fransiskus Suhyadi

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta, Indonesia
Email Korespondensi/Email correspondence: suhyadi86@gmail.com

Abstrak: *The increase in population administration services (adminduk) Kapanewon Depok is one of the highest in Sleman Regency. This condition often causes crowds to line up where there are often vulnerable community groups, namely the disabled and the elderly. The objectives of this study are: To provide speed, convenience, and affordability for vulnerable groups, namely the disabled and the elderly in obtaining public services, especially in managing population documents so that they do not become victims of nomination practices, and they only need to come to Kapanewon once to apply and do not need to take the completed documents because the documents will be delivered directly by the officer to the applicant's house without being collected costs. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The policy of vehicle services between documents for the disabled and the elderly in this study focused on the services of KTP, Family Card (Renewal and Change of Data Elements). The results showed that Kapanewon Depok is a step forward in the implementation of population administration in vehicles between documents for vulnerable groups, in this case people with disabilities and the elderly who experience problems in access and mobility easily obtain legal identity of population documents.*

Keywords: *service quality; Disabilities; Elderly*

Abstract: Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) Kapanewon Depok adalah salah satu yang tertinggi di Kabupaten Sleman. Kondisi tersebut acap kali menyebabkan kerumunan antrean dimana di dalamnya sering terdapat para kelompok masyarakat rentan, yakni difabel dan lansia. Tujuan penelitian ini adalah: Untuk memberikan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan bagi kelompok rentan, yaitu difabel dan lansia dalam memperoleh pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan sehingga tidak menjadi korban praktik percaloan, serta mereka cukup sekali datang ke Kapanewon untuk mengajukan permohonan dan tidak perlu mengambil dokumen yang sudah selesai karena dokumen akan diantarkan langsung oleh petugas ke rumah pemohon tanpa dipungut biaya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kebijakan Pelayanan Kependudukan di Kapanewon Depok Khusus Bagi Difabel dan lansia dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan KTP, Kartu Keluarga (Pembaharuan dan Perubahan Elemen Data). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kapanewon Depok merupakan langkah maju dalam pelayanan administrasi kependudukan terumata dalam kendaraan antar dokumen bagi kelompok rentan dalam hal ini kaum difabel dan lansia yang mengalami kendala dalam akses dan mobilitas dengan mudah memperoleh Identitas legal dokumen kependudukan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Difabel; Lansia

Article Information: Submitted: 2022-11-15; Revised 2022-12-17; Accepted: 2023-01-15

PENDAHULUAN

Kapanéwon Depok merupakan wilayah dengan pertumbuhan paling pesat di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Pengakses pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) salah satu yang tertinggi dengan predikat jumlah penduduk terbanyak, yakni 123.736 jiwa, tentu saja membawa andil besar. Permasalahan yang hadir di Kapanewon Depok dalam

soal pelayanan publik adalah; pertama, terbatasnya sarana dan prasarana ruang tunggu pelayanan yang dihadapkan pada membludaknya jumlah pemohon/pengakses pelayanan publik di Kapanewon Depok dimana terdapat kelompok masyarakat difabel dan lansia yang ikut berjibaku dalam antrean. Jumlah penduduk di setiap Kalurahan [1].

Tabel 1. Kalurahan dan Penduduk

Kelurahan / Kalurahan	Penduduk		
	L	P	L+P
Caturtunggal	21.776	22.459	44.235
Maguwoharjo	18.022	18.556	36.578
Condongcatur	21.251	21.672	42.923
Jumlah	61.049	62.687	123.736

Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak sedangkan lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun (enam puluh) tahun keatas. Menurut Undang – undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas juga mempunyai hak pada Pasal 22 Hak pendataan untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak : [2]

- a) didata sebagai penduduk dengan disabilitas dalam kegiatan pendaftaran penduduk dan
- b) pencatatan sipil;
- c) mendapatkan dokumen kependudukan; dan
- d) mendapatkan kartu Penyandang Disabilitas.

Sedangkan bagi lanjut usia menurut Undang-undang republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia juga diberikan hak pada pasal 17 ayat 2a adalah pemberian kemudahan dalam pelayanan administrasi pemerintahan dan masyarakat pada umumnya. Kapanewon Depok untuk jumlah penyandang disabilitas terdiri dari 521 jiwa, sedangkan untuk lansia 166 jiwa. Maklumat pelayanan Kapanewon Depok adalah:[3]

1. Memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan masyarkat
2. Memberikan pelayanan dengan senyum, sapa, dan salam.

Menurut Peraturan Bupati Sleman Nomor 39 Tahun 2017 Tantang Petunjuk Palaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Sebagimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dalam Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat bahwa Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, tinggal



sementara, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, sedangkan dalam Bab II Bagian Kesatu Pendaftaran Penduduk berupa Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk, KK, dan KTP-el. Dampak positif yang terjadi setelah adanya kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia adalah pertama, sudah dibuat loket khusus bagi difabel dan lansia, dimana petugas akan mengarahkan masyarakat rentan untuk mendaftar di loket khusus tanpa antrean sehingga tidak berjubel dalam antrean. Kedua, meningkatkan kesadaran masyarakat rentan untuk memperbaharui dokumen kependudukan dengan adanya kemudahan yang ditawarkan Kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia sehingga mendukung pemutakhiran data nasional. Ketiga, frekuensi percaloan menurun, hal ini dapat dilihat dari kehadiran calo yang sudah jarang ke Kapanewon Depok. Keempat, kebocoran data dan kesalahan data dapat diminimalisir dengan baik karena diurus langsung oleh yang bersangkutan sehingga data yang bersifat privasi itu tidak disalahgunakan oleh orang lain [1]. Hal ini dapat dilihat dari tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Data Akses Difabel dan Lansia

No.	Tahun	Akses Difabel	Akses Lansia	Total Akses
1.	2019	8	29	27
2.	2020	15	125	240
3.	2021	57	231	288

Standar pelayanan Kapanewon Depok:

- A. Standar pelayanan pindah/dating dari dan ke Kabupaten Sleman:
 1. Mengakses website <https://sipakde.slemankab.go.id>
 2. Daftar/login
 3. Pilih menu pindah/dating
 4. Isi semua formular online-nya
 5. Upload Dokumen KK (bagi yang pindah)/SKP WNI (bagi yang dating)
- B. Standar pelayanan pindah/ dating antar Kapanewon di Kabupaten Sleman persyaratan dan prosedur:
 1. Mengisi formular pendaftaran pindah penduduk (formular F.1.03)
 2. Melampirkan KK asli termuktahir (bagi yang pindah)/SKPWNI (bagi yang dating)
- C. Standar pelayanan KTP-EL:
 1. Mengisi formular permohonan penertiban KTP-EL (Formulir F.1.02)
 2. Melampirkan fotocopy KK termuktahir
 3. Membawa KTP-EL lama asli (bagi pengurusan KTP-EL rusak)
 4. Melampirkan fotocopy akta kelahiran (bagi pengurus perekaman KTP-EL baru/pemula)
 5. Melampirkan surat keterangan laporan kehilangan dari kepolisian (bagi pengurusan KTP-EL hilang)
- D. Standar pelayanan kartu keluarga:
 1. Perubahan KK/pecah KK



- Mengisi biodata di Formulir F-1.01 dan F- 1.06
2. KK hilang:
 - Mengisi biodata di formular F-1.01 dan F-1.06
 - Melampirkan surat keterangan laporan kehilangan dari kepolisian
 3. Penggantian KK karena dikuasai oleh orang lain
 - Mengisi biodata di formular F-1. 01 dan F-1.06
 - Melampirkan surat keterangan KK dikuasai orang lain
 4. Standar pelayanan surat keterangan dispensasi nikah
 - Melampirkan surat keterangan/surat pengantar dari KUA
 5. Standar pelayanan online website Sipakde
 - a. Mengakses website <https://sipakde.slemankab.go.id>
 - b. Daftar/login (menggunakan NIK& password)
 - c. Pilih menu layanan
 - d. Pilih menu kependudukan
 - e. Pilih menu KTP/KK/ dispensasi nikah/pindah & masuk penduduk
 - f. Isi semua formular online-nya
 - g. Upload dokumen yang disyaratkan

Peneliti [4] Mengatakan bahwa masih banyak penyandang disabilitas mampu untuk mengelola diri dalam hidupnya. Kemampuan yang dimiliki oleh kaum disabilitas ini sangat bertolak belakang dengan penyediaan fasilitas atau kebijakan yang diberikan untuk pelayanan kaum disabilitas. Sehingga perlu adanya strategi yang dikhususkan untuk difabel hingga lansia. [5] Pada penelitian sebelumnya, penulis melakukan analisis kualitas pelayanan kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia di kabupaten Sleman.

METODE PENELITIAN

Peneliti ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif (deskriptif kualitatif). Tujuan penelitian ini adalah untuk para difabel dan lansia di wilayah Kapanewon Depok. Penelitian ini obyeknya pada para difabel dan lansia ditiga Kalurahan Kapanewon Depok. Subyek penelitian ini terdiri dari subyek priimer dan sekunder. Subyek primer adalah naras ember peneliti, yaitu orang yang akan dimintai keterangan/diwawancarai sehubungan dengan penelitian. Subyek sekunder adalah data-data yang didapat dari tulisan -tulisan, opini, dan buku-buku perpustakaan. Teknik penentuan subyek penelitian menggunakan cara purposive, nyaitu dengan wawancara beberapa orang sebagai perwakilan. Penulis mewawancarai beberapa orang, seperti difabel, lansia untuk kategori usia, pengantar dokumen, pencetak dokumen dan yang mengurus berkas dokumen dengan harapan didapat informasi yang utuh. Penelitian ini dilaksanakan pada para difabel dan lansia di wilayah Kapanewon Depok. Untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaa. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek peneliti dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian. [6]



HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejak Pelayanan Antar Dokumen diterapkan, banyak dampak positif yang terjadi. Pertama, sudah dibuat loket khusus bagi difabel dan lansia, dimana petugas akan mengarahkan masyarakat rentan untuk mendaftar di loket khusus tanpa antrian sehingga tidak berjubel dalam antrian. Kedua, meningkatkan kesadaran masyarakat rentan untuk memperbaharui dokumen kependudukan dengan adanya kemudahan yang ditawarkan dalam pengantar layanan dokumen sehingga mendukung pemutakhiran data nasional. Ketiga, frekuensi percaloan menurun, hal ini dapat dilihat dari kehadiran calo yang sudah jarang ke Kapanewon Depok. Keempat, kebocoran data dan kesalahan data dapat diminimalisir dengan baik karena diurus langsung oleh yang bersangkutan sehingga data yang bersifat privasi itu tidak disalahgunakan oleh orang lain. Ketiga, meningkatnya akses masyarakat rentan, yakni difabel dan lansia.

Hal ini dapat dilihat dari Hasil Rekapitulasi Jawatan Umum Kapanewon Depok Tahun 2019, 2020, 2021, bahwa data pengakses di tahun 2019, sebelum pengantar layanan dokumen diluncurkan, rincian pengakses dari kelompok rentan hanya 37 dokumen, yakni difabel sebanyak 8 dokumen dan lansia sebanyak 29 dokumen. Adapun di Tahun 2020, dimana pelayanan antar dokumen sudah diluncurkan, terdapat sebanyak 240 dokumen yang diakses, dengan rincian; pelayanan untuk difabel sebanyak 15 dokumen dan pelayanan terhadap lansia sebanyak 225 dokumen. Sedangkan di tahun 2021, jumlah pelayanan antar dokumen adalah 288 dokumen, dengan rincian; pelayanan untuk lansia sejumlah 231 dokumen dan difabel sebanyak 57 dokumen. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan antar dokumen telah berhasil meningkatkan akses, efektifitas dan efisiensi pelayanan publik bagi masyarakat depok terkhusus kepada para kelompok rentan, yakni difabel dan lansia di Kapanewon Depok. [1]

Pembahasan

Karena laju pertumbuhan penduduk dan pendatang penduduk yang begitu pesat di Kapanewon Depok, maka perlu adanya kebijakan atau atau Langkah baru untuk pelayanan administrasi kependudukan di Kapanewon. Implementasi terhadap kebijakan yang berkualitas oleh Kapanewon Depok dengan kendaraan antar dokumen bagi difabel dan lansia. Sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Namun permasalahan yang hadir di Kapanewon Depok dalam soal pelayanan publik adalah; pertama, terbatasnya sarana dan prasarana ruang tunggu pelayanan yang dihadapkan pada membludaknya jumlah pemohon/pengakses pelayanan publik di Kapanewon Depok dimana terdapat kelompok masyarakat difabel dan lansia yang ikut berjibaku dalam antrian. Kedua, kesadaran pemutakhiran data kependudukan dari lansia dan difabel yang masih rendah. Ketiga, maraknya praktik percaloan akibat adanya faktor keterbatasan dari difabel dan lansia, sehingga sering memanfaatkan jasa calo untuk membantu pengurusan dokumen adminduk. Keempat, terjadi kebocoran data pribadi atau kesalahan data akibat diuruskan oleh orang lain (calo) dan yang lebih penting lagi adalah sumber daya manusia yang masih kurang.[1]



Dengan adanya kendaraan antar dokumen bagi difabel dan lansia maka Langkah yang bagus adalah dilakukan dengan terlebih dahulu petugas mendata pemohon yang datang, kemudian pemohon yang masuk kategori difabel dan lansia akan langsung di arahkan ke Loker Khusus kendaraan antar dokumen bagi difabel dan lansia. Selanjutnya, ketika dokumen sudah selesai dicetak, petugas akan langsung mengantar dokumen tersebut ke alamat rumah pemohon. Melalui mekanisme yang mudah dan cepat tersebutlah, permasalahan-permasalahan di atas dapat ditanggulangi secara signifikan saat ini, Kapanewon Depok sedang berusaha bekerjasama dengan pihak Kader GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) dari kalangan lansia dan difabel dimana kedepan akan diproyeksikan dimungkinkannya penjemputan berkas dari kelompok rentan tersebut secara kolektif sehingga kelompok masyarakat rentan ini sama sekali tidak perlu datang ke Kantor Kapanewon Depok.[1]

KESIMPULAN

Selama ini, pelayanan publik dilakukan dengan menganggap semua pengakses pelayanan adalah sama. Sehingga menjadi tidak responsif pada kelompok rentan yang membutuhkan perlakuan khusus dalam rangka mewujudkan keadilan proporsional. Melalui Kualitas Pelayanan kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia untuk, berlaku pelayanan asimetris untuk mewujudkan keadilan proporsional tersebut dengan memberikan perlakuan khusus (prioritas) dalam soal akses dan pelayanan yang efektif dan efisien, dimana kelompok rentan ini (difabel dan lansia) hanya tinggal datang, langsung dilayani tanpa mengantre, dan ketika dokumen telah selesai, dokumen tersebut akan diantarkan langsung oleh petugas ke rumah pemohon.

Masih banyak kekurangan dalam Pelayanan kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia salah satunya adalah jumlah sumber manuaasi yang terbatas dan waktu Pelayanan kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia harus diluar jam kerja kantor. Dengan adanya Pelayanan kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia di Kapanewon Depok dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya bagi difabel dan lansia. Faktor kekuatan dari Kualitas Pelayanan kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia ini adalah komitmen pimpinan, SOP, SDM, serta kerja sama dengan pemangku kepentingan, sehingga kualitas Pelayanan kendaraan antar dokumen untuk difabel dan lansia akan membawa dalam pelayanan publik yang diharapkan akan berlangsung efektif, efisien dan yang paling penting dengan biaya gratis.

UCAPAN TERIMKASIH

Puji syukur penulis panjatkan Tuahan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan nikmat sehat dan semangat, sehingga karya tulis ilmiah yang berjudul Kualitas Pelayanan Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel Dan Lansia di Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman dapat penulis selesaikan. Kualitas Pelayanan Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel Dan Lansia ini penulis susun untuk memenuhi sabagain persyaratan dalam ujian akhir semester pertama pada program Pascasarjana (S2) program studi Ilmu Pemerintahan konsentrasi Pemberdayaan Masyarakat Sekolah Tinggi



Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk Menyusun hasil penelitian dengan cermat dan akurat, namun apabila masih ada kekurangan, penulis dengan senang hati menerima kritik serta saran dari pembaca. Dengan rasa hormat penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tinggi kepada Dr. Istiana Hermawati, S.Pd, M.Sos selaku dosen yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dorongan semangat selama penyusunan karya tulis ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Kendaraan, A. Dokumen, and D. Lansia, “Kado untuk Dilan (Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia),” no. February, 2020.
- [2] F. Ndaumanu, “Penyandang Disabilitas Mental,” *J. HAM*, vol. 11, no. 1, p. 131, 2020.
- [3] F. Akbar, D. Darmiati, F. Arfan, and A. A. Z. Putri, “Pelatihan dan Pendampingan Kader Posyandu Lansia di Kecamatan Wonomulyo,” *J. Abdidas*, vol. 2, no. 2, pp. 392–397, 2021, doi: 10.31004/abdidas.v2i2.282.
- [4] S. D. Mumpuni and A. Zainudin, “AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TEGAL,” *J. Komun. Pendidik.*, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Jan. 2018, doi: 10.32585/jkp.v1i2.24.
- [5] A. Suhendra, “Strategi Pemerintah Kota Banda Aceh dan Kota Surakarta dalam Mewujudkan Kota Ramah Disabilitas,” *Matra Pembaruan J. Inov. Kebijak.*, vol. 1, no. 3, Art. no. 3, Nov. 2017, doi: 10.21787/mp.1.3.2017.131-142.
- [6] P. S. Rahmat, “Penelitian Kualitatif,” *Journal Equilibrium*, vol. 5 No. 9. pp. 1–8, 2009.

