



Pelaksanaan Layanan Pencatatan Sipil Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Fini Rahmatika^{1,*}, Jumiaty²

^{1,2}Progam Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

*Corresponding Author: finirahmatika42@gmail.com

Abstract

This research is about the implementation of civil registration services for persons with disabilities at the Department of Population and Civil Registration of the City of Padang. It is important for Indonesian citizens to arrange civil registration documents, especially for persons with disabilities to obtain their needs and protect their rights so that social inequality does not occur. The method used in this research is descriptive method, qualitative approach. Field data collection through interviews, with observation (observation) and documentation to answer problems in research. The technique used in testing the validity of the triangulation technique is in the form of an analysis whose results are obtained by comparing several existing techniques and sources. Problems that arise in the Implementation of Civil Registration Services for Persons with Disabilities Disdukcapil Padang City, the provision of civil registration services does not yet have special service standards for persons with disabilities so that during the queuing process the service is still equated with services to the general public. Behind the service standards that are not specifically made by the Disdukcapil City of Padang, the provision of accessibility is still not optimal, such as special queues for persons with disabilities and priority waiting chairs. Persons with disabilities who are also not used to accessing online civil registration services through the Sirancak application, as well as the lack of socialization from Disdukcapil in implementing the Sirancak website, in the implementation process the disabled community prefers to be served directly.

Keywords: *Implementation of public services, Persons with disabilities, Civil Registration*

Abstrak

Penelitian ini tentang pelaksanaan layanan pencatatan sipil bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Pentingnya bagi warga Negara Indonesia untuk melakukan pengurusan dokumen catatan sipil, terkhususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas untuk memperoleh kebutuhan dan perlindungan hak-haknya agar tidak terjadinya ketimpangan sosial. Metode yang digunakan pada penelitian ini dengan metode deskriptif, pendekatan secara kualitatif. Pengumpulan data di lapangan melalui wawancara, dengan pengamatan (observasi) serta dokumentasi guna menjawab permasalahan pada penelitian. Teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan dengan teknik triangulasi berupa analisis yang hasilnya diperoleh melalui perbandingan dengan beberapa teknik dan sumber yang telah ada. Masalah yang muncul dalam Pelaksanaan Layanan Pencatatan Sipil bagi Penyandang Disabilitas di Disdukcapil Kota Padang, pemberian layanan catatan sipil masih belum terdapat standar pelayanan khusus untuk masyarakat disabilitas sehingga selama proses antrian pelayanan masih disamakan dengan layanan pada masyarakat umum. Dibalik standar pelayanan yang tidak dibuat khusus oleh pihak Disdukcapil Kota Padang juga penyediaan aksesibilitas yang masih kurang maksimal penyediaannya, seperti antrian khusus untuk penyandang disabilitas serta kursi tunggu prioritas. Masyarakat disabilitas yang juga masih awam dalam mengakses layanan pencatatan sipil secara online melalui aplikasi Sirancak, dan kurangnya bentuk sosialisasi dari pihak Disdukcapil dalam pengaplikasian website Sirancak, dalam proses pelaksanaan masyarakat disabilitas lebih memilih untuk dilayani secara langsung.

Kata Kunci : Pelaksanaan pelayanan publik, Penyandang disabilitas, Pencatatan Sipil

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik salah satu bentuk memenuhi hak publik (masyarakat) yang melekat pada setiap orang maupun berkelompok. Pelayanan publik yang terbaik meliputi layanan yang setiap saat, cepat dan jelas, sopan dan ramah, serta professional dan memuaskan. Pelayanan publik yang terbaik juga berlaku pada masyarakat penyandang disabilitas dimana dapat dipahami penyandang disabilitas merupakan individu yang mengalami suatu gangguan atau keterbatasan. Makna penyandang disabilitas di Indonesia telah diterangkan dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 1 ayat (1) mengartikan penyandang disabilitas merupakan seseorang yang memiliki keterbatasan secara fisik, mental atau sensorik dan intelektual dengan jangka waktu yang lama untuk berinteraksi dengan lingkungannya.

Gangguan atau kesulitan yang terdapat pada seorang penyandang disabilitas memiliki ragam atau jenis, berupa (a) Gangguan fisik yaitu, terganggunya pada fungsi gerak atau catat fisik, (b) Gangguan intelektual yaitu, gangguan pada tingkat kecerdasan serta fungsi pikir (c) Gangguan mental yaitu, gangguan pada fungsi perilaku atau emosi, (d) Gangguan sensorik yaitu, terganggunya pada fungsi pancaindera. Keterbatasan tersebut membuat mereka mengalami keterhambatan berpartisipasi secara langsung dalam melaksanakan aktivitas sosialnya baik pada kehidupan bermasyarakat maupun bernegara. Penerapan layanan khusus untuk penyandang disabilitas harus dapat dipenuhi oleh pemerintah berupa hak-hak dan perlindungan agar tidak terjadinya ketimpangan sosial.

Gambar 1. Indeks Inklusivitas Global 2020



Sumber: Kementerian PPN/Bappenas 2020

Gambar 1 diatas memperlihatkan Negara Indonesia secara global menempati peringkat ke-125 dalam pengukuran indeks inklusivitas. Inklusivitas merupakan sebuah bentuk perlakuan dalam memberikan pengakuan serta penghargaan karena adanya keberagaman atau keberbedaan, seperti agama, suku/ras, gender, social dan disabilitas dengan tujuan menciptakan kesetaraan dalam kehidupan. Pemerintah mewujudkan kepedulian dan penghargaan untuk kelompok penyandang disabilitas salah satunya dapat dengan cara menyediakan layanan publik inklusif guna mencukupi hak dan harapan penyandang disabilitas.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS), masyarakat disabilitas di Indonesia pada tahun 2020 berjumlah sebanyak 22,5 juta jiwa. Masyarakat disabilitas yang cukup banyak menjadi perhatian khusus oleh pemerintah untuk dapat menerapkan inklusivitas seperti pada pelaksanaan layanan pencatatan sipil. Layanan pencatatan sipil menyangkut pengurusan pencatatan peristiwa penting keperdataan seseorang sebagai warga Negara. Layanan pencatatan sipil menjadi salah satu layanan dalam pemenuhan hak kebutuhan publik yaitu hak-hak sipil warga Negara Indonesia, oleh karena itu demi kelangsungan kemudahan untuk masyarakat disabilitas mendapatkan layanan pengurusan catatan sipil pemerintah daerah beserta instansi penyelenggara wajib memberikan kemudahan akses serta kejelasan prosedur selama proses layanan.

Ketidakmampuan mereka tidak menjadi hambatan dalam memperoleh hak-haknya, maka instansi pelaksana dalam pemberian layanan pencatatan sipil harus mampu menyediakan layanan publik yang secara akomodasi dan aksesibilitas dapat terpenuhi secara maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam tahap sedang berupaya memperbaiki dan mengembangkan pelaksanaan layanan publik yang inklusif khusus untuk masyarakat

disabilitas. Prosedur layanan yang masih belum dibentuk khusus untuk disabilitas serta penyediaan sarana dan prasana juga kurang tersedia menjadi hal penting untuk diupayakan oleh pihak Disdukcapil Kota Padang dalam pelaksanaan layanan publik. Penyediaan antrian khusus dan banku tunggu prioritas khusus disabilitas juga menjadi fasilitas utama yang perlu disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang.

Gambar 2. Antrian di loket pelayanan pendaftaran

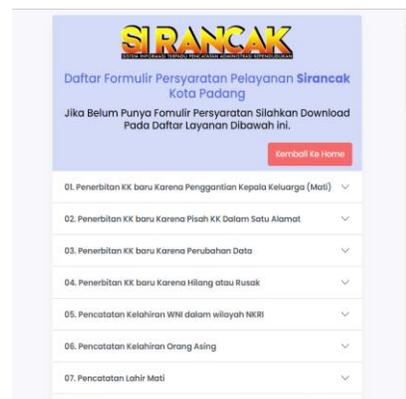


Sumber: Observasi Peneliti 2023

Kurangnya penyediaan fasilitas dan aksesibilitas dalam layanan publik untuk masyarakat disabilitas tidak sesuai dengan peraturan pemberian hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 19 berupa akomodasi layak hingga penyelenggara yang profesional dibidang layanan khusus disabilitas dan penyediaan fasilitas. Dengan adanya permasalahan di Disdukcapil Kota Padang dalam memenuhi akomodasi serta fasilitas selama pelayanan publik, menjadi tugas penting untuk pihak Disdukcapil Kota Padang serta Pemerintah Daerah Kota Padang untuk lebih mementingkan layanan priotitas serta inklusif untuk masyarakat disabilitas dalam mendapatkan kemudahan layanan pencatatan sipil.

Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Padang seperti menerapkan akses layanan secara online. Layanan online seperti melalui website yaitu SIRANCAK, dimana layanan online ini juga merangkup layanan pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Kemudahan akses secara online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang belum semua kalangan dapat mengaksesnya dengan ramah, karena tidak semua kalangan melek terhadap teknologi serta khususnya bagi penyandang disabilitas. Sebagian mereka lebih memilih untuk mengakses layanan secara langsung ke Kantor Capil dibandingkan secara online. Masyarakat disabilitas berpendapat mengakses layanan secara online membuat mereka merasa tidak puas, serta akses nya yang rumit juga membuat mereka merasa kesulitan.

Gambar 3. Tampilan awal dan pemilihan formulir pendaftaran SIRANCAK



Sumber: Observasi Peneliti 2023

Berdasarkan penjabaran pendahuluan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang *Bagaimana Pelaksanaan Layanan Pencatatan Sipil Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang*.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, metode deskriptif dengan mengungkapkan suatu masalah atau peristiwa (fakta) dalam bentuk kata atau gambar serta data akan dituangkan dalam bentuk tulisan. Penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara di lapangan serta melakukan penelusuran, deskripsi, dokumentasi dan analisis mengenai Pelaksanaan Layanan Pencatatan Sipil bagi Penyandang Disabilitas di Disdukcapil Kota Padang. Teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan maka dilakukan dengan teknik triangulasi, hasil analisis diperoleh melalui perbandingan dengan beberapa teknik serta dari sumber ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesempatan dan perlakuan yang merupakan bentuk perlakuan adil untuk penyandang disabilitas. Layanan publik untuk masyarakat penyandang disabilitas perlu untuk lebih di prioritaskan oleh pemerintah dalam memenuhi segala hak dan jaminan layanan tanpa adanya tindakan diskriminatif. Pemerintah Daerah Kota Padang juga turut mengupayakan Kota Padang menjadi kota ramah dengan penyandang disabilitas. Wujud kepedulian pemerintah Kota Padang terhadap masyarakat disabilitas di Kota Padang dibentuk dan diberlakukan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pemenuhan dan Perlindungan Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Kota Padang termasuk salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat memiliki jumlah penyandang disabilitas yang cukup banyak, dengan

jumlah kurang lebih 3.174 orang pada tahun 2020 (dinas sosial kota padang).

Tabel 1. Jumlah penyandang disabilitas di Kota Padang Tahun 2020

No.	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1	Padang Timur	309	240	549
2	Padang Utara	87	54	141
No.	Kecamatan	L	P	Jumlah
3	Padang Barat	188	121	309
4	Padang Selatan	159	114	273
5	Koto Tengah	210	165	375
6	Bungus Teluk Kabung	34	28	62
7	Lubuk Kilangan	15	19	34
8	Pauh	54	56	110
9	Kuranji	289	284	573
10	Nanggalo	140	149	289
11	Lubuk Begalung	245	214	459
Jumlah		1730	1444	3174

Sumber: Dinas Sosial Kota Padang 2020

Jumlah penyandang disabilitas sesuai dengan ragam atau jenis di Kota Padang dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Ragam/jenis penyandang disabilitas di Kota Padang Tahun 2020

No.	Jenis PMKS	Jumlah	Satuan Data
1.	Penyandang Tuna Netra	167	Orang
2.	Penyandang Tuna Rungu Wicara	165	Orang
3.	Penyandang Tuna Daksa	150	Orang
4.	Penyandang Tuna Mental	2347	Orang
5.	Penyandang Tuna Ganda	345	Orang
Jumlah		3174	Orang

Sumber: Dinas Sosial Kota Padang 2020

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang khususnya pelayanan pencatatan sipil bagi masyarakat disabilitas masih dalam tahap pengembangan pemberian layanan yang inklusif serta penyediaan fasilitas masih kurang tersedia. Pelaksanaan layanan pencatatan sipil bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang akan di analisis dengan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berasaskan (Tamrin, 2013) dalam (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:34-35) yang penjabarannya sebagai berikut:

a. Transparansi

Transparansi dalam pemberian pelayanan publik berprinsip dengan pelaksanaan dan prosedur layanan yang jelas, sederhana, tidak memungut biaya, cepat dan mudah. Pelaksanaan layanan publik khususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas harus diselenggarakan secara prioritas yang mana akan memberikan kemudahan akses dalam urusan administrasi. Prinsip transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik bagi penyandang disabilitas juga memerlukan suatu keterbukaan akses melalui informasi yang terkait dengan segala kegiatan dibutuhkan (Irmawati, dkk, 2022:51).

Secara garis besar Disdukcapil Kota Padang telah menerapkan prosedur pelaksanaan layanan catatan sipil sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Hanya saja pihak Disdukcapil Kota Padang belum memiliki prosedur khusus dalam pelaksanaan layanan catatan sipil bagi penyandang disabilitas. Kemudian menyediakan website yang bernama SIRANCAK yang merupakan website yang menyediakan wadah pelayanan secara online dengan berbagai fitur-fitur pengurusan layanan kependudukan dan

catatan sipil. Pemberian layanan yang berupaya memudahkan semua masyarakat termasuk penyandang disabilitas, namun tidak semua masyarakat akan melek terhadap kecanggihan teknologi.

Mengacu pada Tamrin (2013) dalam (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:34-35), bahwa transparansi merupakan prinsip yang mensyaratkan adanya keterbukaan layanan, sederhana, serta dapat mudah untuk dipahami. Dari segi prosedur layanan, pihak penyelenggara telah menerapkan prinsip transparansi yang dibuktikan dengan adanya prosedur layanan yang sesuai dengan SOP dan terdapat website SIRANCAK yang memberikan kemudahan dalam mengakses layanan bagi penyandang disabilitas. Hanya saja perlu adanya prosedur layanan khusus dan sosialisasi serta arahan penggunaan website baik secara langsung maupun panduan praktis agar dapat memperkenalkan dan meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan website tersebut khususnya penyandang disabilitas.

b. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan public dengan prinsip akuntabilitas bermaksud bahwa dalam setiap pelaksanaan layanan yang diberikan kepada masyarakat harus ada aturan berupa kebijakan yang mengatur dengan jelas. Aturan yang mengatur menjadi patokan dan pedoman agar penyelenggara layanan dapat memberikan layanan sesuai aturan yang dikeluarkan dan juga dapat dipertanggung jawabkan. Peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang mengatur menjadi jembatan dalam memberikan layanan yang profesional dan berkualitas. Namun dari sekian aturan yang mengatur terkadang beberapa point masih belum terlaksana dari yang diharapkan. Kualitas kerja dan sumber daya manusia juga akan mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

Pelaksanaan layanan pencatatan sipil tanpa ada perbedaan pelayanan baik masyarakat umum dan juga masyarakat disabilitas.

Pelaksanaan layanan dengan menyesuaikan tata pada Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, jika pengurusan sesuai dengan perundang-undangan dan syarat yang lengkap maka akan dilayani dengan optimal dan akan dibantu dalam penerbitan dokumennya.

Jika mengacu pada Tamrin (2013) dalam (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:34-35), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang telah menerapkan prinsip akuntabilitas dalam pelaksanaan layanannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya penyesuaian terhadap tata cara pelaksanaan layanan pada beberapa peraturan-peraturan diatas. Aturan dan kebijakan yang berlaku mempermudah tata cara pelaksanaan layanan yang seharusnya. Landasan yang digunakan dalam pemberian layanan dapat menjelaskan bentuk akuntabilitas pihak penyelenggara layanan dalam mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan tidak lewat dari ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang kekurangan sumber daya manusia dalam pemberian layanan khusus seperti tenaga profesional yang mampu menangani masyarakat disabilitas. Hanya saja hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan komunikasi dan pengarahan kepada pendamping dari penyandang disabilitas yang akan mengurus proses administrasi layanan. Pelayanan yang diberikan tetap dilakukan semaksimal mungkin kepada masyarakat disabilitas meskipun dengan keadaan yang serba kekurangan baik di segi fasilitas maupun sumber daya manusia.

Prinsip kondisional tersebut justru tidak sejalan dengan yang telah dipaparkan oleh Tamrin (2013) dalam (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:34-35). Pemberian layanan publik kepada masyarakat disabilitas dalam

pelayanan pencatatan sipil harus dapat menyesuaikan pelaksanaan layanan sesuai dengan tiap-tiap kondisi disabilitas yang mana mereka memiliki keterbatasan dan ketidakmampuan berpartisipasi langsung mendapatkan layanan. Pelaksanaan layanan yang berkualitas dan prioritas membantu dalam mendapatkan hak akses dan aksesibilitas selama proses pelayanan publik bagi masyarakat disabilitas. Berkomunikasi melalui pendampingnya memang wajar saja, akan tetapi pengetahuan seorang pelayan publik dalam berinteraksi langsung dengan penyandang disabilitas juga termasuk bentuk menghargai masyarakat disabilitas sebagai seorang penerima layanan publik.

d. Partisipatif

Sebagian besar masyarakat disabilitas kurang memiliki kemauan dalam mengurus catatan sipil yang salah satu penyebabnya adalah kurangnya kepekaan dan edukasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terhadap masyarakat disabilitas yang terkendala dalam mengakses prosedur layanan online pencatatan sipil. Selain itu, adanya rasa minder dan takut tidak akan dilayani dari masyarakat disabilitas dalam menerima layanan pencatatan sipil yang dikarenakan banyak masyarakat umum yang mengantri untuk dilayani serta terdapat perbedaan yang ada diantara masyarakat yang lainnya.

Pelayanan publik untuk masyarakat disabilitas di Disdukcapil Kota Padang, sangat bertolak belakang dengan prinsip partisipatif yang dijelaskan oleh Tamrin (2013) dalam (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:34-35). Partisipasi masyarakat sangat mempengaruhi pelaksanaan layanan yang diberikan sehingga pihak penyelenggara perlu memberikan sosialisasi dan serta memperhatikan aspirasi masyarakat penyandang disabilitas dalam mengurus catatan sipil agar adanya keikutsertaan masyarakat tidak hilang untuk mengurus akta catatan sipil. Kemudian, keterbatasan yang ada pada diri mereka

sebagai penyandang disabilitas juga menjadi ketidakmampuan mereka untuk dapat beradaptasi dengan kondisi disekitarnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang perlu mendorong inisiatif dan memberikan pelayanan khusus kepada masyarakat disabilitas agar dapat berpartisipasi langsung dalam memperoleh kebutuhan mereka di tempat pelayanan publik.

e. Kesamaan Hak

Pelaksanaan layanan publik untuk masyarakat disabilitas terdapat kesamaan hak antara masyarakat umum dengan masyarakat disabilitas dalam pelayanan pencatatan sipil selama tidak melanggar undang-undang dan sesuai dengan asas prosedur pelayanan pencatatan sipil. Tetapi terdapat beberapa perbedaan yaitu lebih dimudahkannya akses pelayanan untuk masyarakat disabilitas seperti fasilitas dan tanpa nomor antrian karena penyandang disabilitas lebih diprioritaskan serta adanya pendampingan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Sejalan dengan pendapat Tamrin (2013) dalam (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:34-35), terdapat kesamaan hak dalam penerimaan layanan dan perlakuan non diskriminatif yang menjadi hal penting untuk didukung selama pelaksanaan pelayanan publik dari penyelenggara kepada penerima layanan. Hanya saja perlu adanya Penerapan yang disesuaikan dengan standar operasional prosedur yang jelas dan tertata untuk masyarakat disabilitas karena mereka memiliki keterbatasan serta seseorang yang berkebutuhan khusus. Selain itu perlu adanya penyediaan fasilitas yang memadai di Disdukcapil dan anggaran khusus agar dapat memaksimalkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat disabilitas.

PENUTUP

Pelayanan pencatatan sipil salah satu layanan yang ada di Disdukcapil dengan

bidang yang bertugas menyelenggarakan urusan pencatatan hingga penerbitan dan penyimpanan data keperdataan seseorang. Peristiwa penting yang perlu untuk didata dan dicatat tersebut akan membawa dampak pada terselenggaranya kehidupan berbangsa dan bernegara seseorang sebagai warga Negara. Khususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas penerbitan akta catatan sipil akan mempengaruhi kelangsungan hidupnya dalam mendapatkan hak-hak dan perlindungan khusus dari pemerintah. Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Pelaksanaan Layanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan layanan pencatatan sipil khususnya untuk masyarakat disabilitas masih kurang maksimal dalam penyelenggaraannya.

Konsep penyelenggaraan pelayanan publik khususnya penyandang disabilitas, menurut (Tamrin, 2013) dalam (Mursyidah dan Choiriyah, 2020) ada beberapa pembagian penyelenggaraan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat penyandang disabilitas dalam melaksanakan pelayanan publik secara inklusif dengan memaksimal penyediaan akomodasi dan aksesibilitas. Penyediaan akomodasi dan aksesibilitas pelayanan publik khusus bagi masyarakat disabilitas Disdukcapil Kota Padang masih terbilang kurang maksimal dan cukup belum puas sampai tahap pemberian akses layanan yang mudah. Layaknya seperti antrian khusus dan kursi tunggu prioritas untuk disabilitas belum terpenuhi penyediaannya. Walaupun saat proses mengantri layanan akan di dahulukan atau di prioritaskan oleh pihak Disdukcapil.

Pihak Disdukcapil juga tidak membedakan dalam pemberian layanan dengan menyama ratakan pelayanan secara adil baik untuk masyarakat umum maupun untuk masyarakat disabilitas, namun akan tetap menjadi prioritas utama untuk kemudahan akses selama pelayanan untuk masyarakat disabilitas. Disamping itu, kemudahan akses layanan secara online melalui SIRANCAK

juga belum sepenuhnya terbiasa oleh masyarakat disabilitas, selain kurang terbiasanya mereka dengan kecanggihan teknologi serta jika terjadi kendala selama proses mengakses layanan online, mereka juga akan kembali ke Kantor Capil untuk mendapatkan layanan. Kurangnya sosialisasi dalam memperkenalkan layanan online yang ada juga membuat sebagian masyarakat belum mengetahui dan tidak paham mengenai proses layanan yang didapatkan, mereka juga lebih suka untuk dilayani secara langsung di Kantor Capil dibandingkan mengakses secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, Q. (2020). *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Sidoarjo: Nizam Learning Center.
- Darmadi, Dandi, dkk. (2021). Aksesibilitas Fasilitas Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 8(2).
- Fauzi, Arief Rachmat, dkk. (2022). Peningkatan Layanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Yang Inklusif Melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan. *Jisipol*, 4(1), 869.
- Husnulwat, S. (2018). Pencatatan Sipil dalam Tinjauan Hukum Perdata. *Jurnal Fakultas Hukum Palembang*, 16(2).
- Irmawati, dkk. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Laila S. (2020). Antaranews Sumbar. Desember 10, 2022, <https://sumbar.antaranews.com/berita/323637/ppdi-mengeluh-pelayanan-ramah-disabilitas-legislator-padang-desak-disdukcapil>
- Mursyidah, L., Choiriyah, I. U. (2020) *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pemenuhan dan Perlindungan Hak-hak Penyandang Disabilitas.
- Pramashela, F. S., Rachim. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas
- Yulaswati, V., dkk. (2021). *Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia: Aspek Sosio-Ekonomi dan Yuridis*. Jakarta Pusat: Staf Ahli Menteri Bidang Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, Kementerian PPN/Bappenas.