

**EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI  
KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

**SKRIPSI**

**DISUSUN OLEH**

**DANIEL KRISTIAN WARUWU**

**2108510005**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMUPOLITIK UNIVERSITAS  
MEDAN AREA**

**2025**

**EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS  
DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : DANIELKRISTIANWARUWU  
NPM : 2108510005  
JUDUL : Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan  
Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan  
Selayang

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing



Dr. Evi Kurniaty, S. Sos, M.IP

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

  
  
Dr. Walid Mustafa S.S.Sos,M.IP

Ketua Program Studi

  
  
Dr. Evi Kurniaty, S.Sos,M.IP

Tanggal : 11 September 2025

## LEMBARAN PERNYATAAN KARYA ASLI

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas dengan norma,kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku,apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**DANIEL KRISTIAN WARUWU**  
**218510005**

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal : 11 September 2025  
Yang menyatakan,



**DANIEL KRISTIAN WARUWU**  
**218510005**

## ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan pelayanan publik yang harus di dukung kesetaraan tanpa diskriminasi, termasuk bagi masyarakat difabel atau dikenal disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang, beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Peneliti merujuk pada teori Efektivitas menurut Richard M. Steers. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian ini sebanyak 6 orang, teknik penelitian yang digunakan meliputi: observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Efektivitas layanan pendataan administrasi Di Kantor Camat Medan selayang berjalan cukup baik namun tidak sepenuhnya optimal hal ini ditunjukkan dengan kekurangan fasilitas khususnya fasilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi kekurangan tersebut tidak menjadi penghalang agar terlaksananya layanan prima bagi masyarakat difabel. Terlaksananya layanan prima bagi masyarakat difabel sesuai dengan undang- undang pelayanan publik no. 22 tahun 2009 terlihat pada layanan jemput bola yang diberikan oleh petugas layanan di Kantor Camat Medan Selayang. Tidak terhalangnya kegiatan layanan bagi masyarakat khususnya masyarakat difabel ditunjukkan dengan nilai yang diberikan oleh pemerintahan kota medan kepada Kantor Camat Medan Selayang dengan nilai B+.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan dan Disabilitas

## ABSTRACT

*Population Administration Services are public services that must support equality without discrimination, including for people with disabilities or known as people with disabilities. This study aims to determine and describe the Effectiveness of Population Administration Data Collection Services for People with Disabilities at the Medan Selayang District Office, along with supporting and inhibiting factors. The researcher refers to the theory of Effectiveness according to Richard M. Steers. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The informants for this study numbered 6 people, the research techniques used included: observation, interviews and documentation, while the data analysis technique used data triangulation. The results of the study showed that: (1) The effectiveness of administrative data collection services at the Medan Selayang District Office is running quite well but not fully optimal, this is indicated by the lack of facilities, especially service facilities for people with disabilities. However, these shortcomings do not become an obstacle to the implementation of excellent services for people with disabilities. The implementation of excellent services for people with disabilities in accordance with the public service law no. 22 of 2009 can be seen in the outreach services provided by service officers at the Medan Selayang District Office. The unhindered service activities for the community, especially the disabled, are shown by the value given by the Medan city government to the Medan Selayang District Office with a B+ value.*

*Keywords: Effectiveness, Public Services, Population Administration and Disability*

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama Daniel Kristian Waruwu merupakan anak 6 berusia 22 tahun dari pasangan Bapak Elizaro Waruwu dan Ibu Agustina Lase, Memiliki 6 saudara kandung lelaki dan perempuan. Lahir pada tanggal 29 April 2003 di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatra Utara.

Penulis pertama kali masuk pendidikan di TK. KEMALA BHAYANGKARI-16 NIAS pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2009, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SD Negeri 070979 Sifalaete dan lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Smp Swasta Pembda 2 Gunungsitoli dan lulus pada tahun 2018. penulis melanjutkan pendidikan lagi ke SMA Negeri 3 Gunungsitolidan dinyatakan lulus pada tahun 2021. Dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Pada bulan Januari 2024 penulis melaksanakan kegiatan Pertukaran Mahasiswa di Universitas 17 Agustus 1945 di Jakarta. Akhir kata penulis mengucapkan rasa sangat bersyukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan orang banyak.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan yang maha esa Yesus Kristus dan hanya kepada-Nya lah kita meminta pertolongan. Puji Tuhan atas segala rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang”.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang memberikan dukungan dan kontribusinya baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terkhusus kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M. Sc selaku penanggung jawab penuh terhadap proses belajar di lingkungan Universitas Medan Area.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, Bapak Dr. Walid Mustafa S.Sos, M.IP selaku penanggung jawab di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Ibu Dr. Evi Yunita Kurniati, S.Sos, M.I.P beserta dosen pengampuh mata kuliah dari awal semester hingga akhir.
4. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST., M.Si & ibu Dr. Evi Yunita Kurniaty selaku dosen Pembimbing yang mengarahkan penulis dan rela banyak meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si, Bapak Mulkan Andika Situmorang, S.Pd., M.pd., Ibu Dr. Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.I.P selaku dosen penguji yang telah meluangkan banyak waktunya dalam memeriksa serta memberikan saran dan kritik padapenyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Yang istimewa dan terkasih kepada kedua orang tua saya Bapak Elizaro dan Ibu Agustina Lase, Saudara/I saya terkasih Indrawati waruwu, Nur Iman Jul Putriani waruwu, Srimulyani Waruwu, Ferdian wati Waruwu, Filipus Waruwu dan adik kecil saya Emmanuel Orudugo Waruwu yang

selalu memberikan dukungan, tenaga, waktu maupun materi serta doa terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman kelas A2 Ilmu Pemerintahan stambuk 2021. Terkhususnya teman-teman seperjuangan saya, Hafianus Ndruru, Auobertus Oppusunggu, Juan Simbolon, Viveka Nantha, Tri Anugerah, Filzah, Silvi Salsabila, Ade Khairina yang turut mendukung penyelesaian skripsi ini.
9. Adik-adik Tingkat stambuk 2022 yang turut membantu meluangkan waktunya untuk menjadi pembanding sempro dan semhas saya.
10. Canisti J. Sianturi yang turut mendoakan serta mendukung penyelesaian skripsi ini.
11. Dan Paling Terkasih dan Termulia dari segalanya Tuhan Yesus Kristus yang turut campur tangan dalam setiap proses dan langkah pembuatan skripsi ini, awal sampai dengan selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran maupun kritik serta motivasi yang sifatnya membangun guna penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Hormat Saya,

Daniel Kristian Waruwu

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
11.1. LatarBelakang .....	1
11.2. RumusanMasalah.....	6
11.3. Tujuan Penelitian.....	6
11.4. ManfaatPenelitian .....	6
11.4.1. ManfaatTeoritis.....	6
11.4.2. ManfaatPraktis .....	7
11.4.3. ManfaatAkademis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Efektivitas.....	8
2.2. Pelayanan Publik.....	13
2.2.1. KonsepPelayanan Publik .....	13
2.2.2. StandarPelayananPublik .....	14
2.2.3. SistemInformasiPelayananPublik.....	17
2.3. AdministrasiKependudukan .....	18
2.4. PenyandangDisabilitas .....	20
2.4.1. DefinisiPenyandangDisabilitas .....	20
2.4.2. Jenis-jenisDisabilitas.....	21
2.5. PenelitianTerdahulu .....	23
2.6. KerangkaBerpikir.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1. JenisPenelitian.....	28
3.2. LokasidanWaktuPenelitian.....	29
3.2.1. LokasiPenelitian .....	29
3.2.2. WaktuPenelitian.....	29
3.3. SumberData.....	30
3.4. INFORMAN PENELITIAN .....	31

3.5.	TeknikPengumpulanData .....	32
3.6.	TeknisAnalisisData .....	34
3.7.	TeknikKeabsahanData .....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1.	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....	41
4.2.	HASIL PENELITIAN .....	43
4.3.	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	51
4.4.	FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT LAYANAN DAN PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG .....	65
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1.	KESIMPULAN .....	67
5.2.	SARAN .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>85</b>
Lampiran 1.	Pedoman Observasi .....	72
Lampiran 2.	Pedoman Wawancara .....	73
Lampiran 3.	Surat Pengantar Riset (Kampus) .....	74
Lampiran 4.	Surat Selesai Riset (Kantor Camat Medan Selayang) .....	75
Lampiran 5.	Hasil Observasi .....	76
Lampiran 6.	Deskripsi Hasil Wawancara .....	79

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah Indonesia berkomitmen dalam menjalankan praktik keterbukaan pemerintah melalui *Open Government Indonesia* (OGI). OGI memegang nilai-nilai keterbukaan pemerintahan yang partisipatif, inovatif, akuntabel, transparan, dan inklusif. Berkaitan nilai inklusif, terdapat sejumlah strategi yang dapat dilakukan pemerintah khususnya di bidang pelayanan publik (<https://www.kominfo.go.id/content/detail/47282/>). Dalam mewujudkan kesamaan hak bagi Penyandang Disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera tanpa diskriminasi sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, maka Pemerintah Pusat telah menetapkan regulasi/kebijakan serta berkomitmen untuk dapat menjadi Institusi yang ramah Disabilitas. Kebijakan dan Regulasi bagi penyandang disabilitas dirancang, guna mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi dituangkan ke dalam peraturan perundang-undangan.

Harus diakui ideologi dan dasar negara merupakan hakikat penentu kesejahteraan, keadilan, serta keamanan masyarakat pada suatu negara. Indonesia sebagai negara yang memiliki ideologi dan dasar negara yaitu Pancasila sangat menjunjung tinggi kesetaraan terhadap segala jenis perbedaan tidak hanya dari segi suku, ras, dan agama melainkan juga mencakup perbedaan dari segala jenis kondisi biologis tiap individu salah satunya seperti kaum penyandang disabilitas.

Bentuk kepedulian bangsa Indonesia terkhususnya pemerintah pusat terhadap penyandang disabilitas ditunjukkan pada undang-undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Pada undang-undang tersebut dijelaskan bahwa negara bertanggung jawab atas terjaminnya keberlangsungan hidup warga negara dalam hal ini termasuk kaum penyandang disabilitas yang memiliki kedudukan dan kesamaan hak asasi manusia sebagai warga negara Indonesia.

Hak asasi manusia merupakan suatu hak yang melekat pada diri seseorang dan sangat diperhatikan oleh hukum agar terjaminnya penghormatan dan martabat individu tertentu, hal itu membuat ham dapat dituntut secara hukum bila mana tidak terealisasi dengan optimal sebagaimana mestinya (Muhammad Nur Islami, 2007). Undang-undang nomor 39 tahun 1999 pasal 1 juga menjelaskan secara spesifik pengertian dari hak asasi manusia itu sendiri yaitu seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia, oleh sebab itu secara tidak langsung benang merah dari pasal tersebut menjelaskan bahwasanya seseorang yang telah lahir apapun kondisi dan situasinya, sudah memiliki kemelekatan terhadap ham terkhususnya kaum difabel.

Tidak dapat dihindari bila mana kaum difabel juga merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi setiap kebutuhan mereka baik itu memenuhi yang menjadi bagian dari hak mereka, bersikap adil serta tidak diskriminatif terkhususnya pada pemenuhan hak dalam pelayanan publik. Hal itu

dipertegas dalam undang-undang nomor 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat, di sana dijelaskan bahwa kaum difabel sekalipun memiliki keterbatasan mereka tetap merupakan bagian dari masyarakat Indonesia yang juga memiliki kesamaan kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama. Diteruskan pada pasalnya yang ke-6 mengatakan bila mana mereka yang masuk dalam kategori penyandang cacat memiliki kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan yang direalisasikan dalam bentuk aksesibilitas. Untuk mendapatkan aksesibilitas dari segi pelayanan publik diperlukan birokrasi sebagai penyedia layanan publik terkhususnya pada layanan pendataan administrasi bagi kaum difabel. Sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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 diselenggarakan oleh penyelenggara publik. Berikutnya terdapat juga aturan yang berlaku bagi birokrasi penyedia layanan publik pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun hakikat pelayanan publik pada surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 menyatakan bahwa “layanan publik adalah pemberian layanan prima bagi masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Secara langsung pernyataan tersebut dengan terperinci menekankan bahwasanya birokrasi baik dari bidang manapun yang bertugas sebagai penyedia layanan publik sertamenjadi perpanjangan tangan pemerintah, memiliki tanggung

jawab untuk memberikan layanan prima bagi masyarakat. Sehingga dapat didefinisikan pelayan publik merupakan suatu proses kegiatan guna memberikan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pihak penyelenggara negara (Taufiqurokhman, dan, Evi Satsipi, , 2018).

**Tabel1.JumlahPendudukdanKepalaKeluarga2022-2023**

NO	Kelurahan	2022			2023		
		J.LK	J.LP	TOTAL	J.LK	J.LP	TOTAL
1	Sempakata	5.510	5.775	11.285	5.487	5.778	11.265
2	Beringin	3.572	13.810	17.382	3.577	3.814	7.391
3	PadangBulan SelayangII	12.445	12.703	25.148	12.531	12.840	25.371
4	PadangBulan SelayangI	4.854	4.995	9.849	4.844	4.984	9.928
5	TanjungSari	17.579	17.721	35.300	17.732	17.888	35.620
6	Asam Kumbang	10.060	9.965	20.025	10.215	10.112	20.327

Sumber:datadiolah,2024(KecamatanMedanSelayangdalamangka,2022dan2023)

Berdasarkan tabel di atas, data penduduk pada tahun 2023 mengalami peningkatan dibanding pada tahun 2022. Pada tahun 2022 jumlah total penduduk laki-laki dan perempuan dari 6 kelurahan yaitu kelurahan Sempakata, Beringin, Padang Bulan Selayang II, Padang Bulan Selayang I, Tanjung Sari, dan Asam Kumbang sebesar 108.949, sedangkan pada tahun 2023 jumlah penduduk laki-laki dan perempuan naik menjadi 109.766. Bila dihitung sekitar 817 penduduk bertambah selama 1 tahun.

Pemerintah melalui Ditjen Dukcapil menghimbau instansi terkait selalu proaktif memaksimalkan pemberian pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) kepada masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk para penyandang disabilitas. Karena pelayanan dukcapil merupakan pelayanan dasar dari semua pelayanan. Adapun Data Jumlah Penyandang Disabilitas yang Melakukan

disabilitas fisik laki-laki	Jumlah disabilitas fisik	Jumlah disabilitas fisik mental	kelompok umur	disabilitas fisik perempuan	disabilitas netra laki-laki	disabilitas netra perempuan	Jumlah disabilitas netra	disabilitas runtu laki-laki	disabilitas runtu perempuan	Jumlah disabilitas runtu	disabilitas mental laki-laki
3.035	7.144	646	>75	4.109	1.619	2.243	3.862	1.472	1.645	3.117	696
2.559	5.068	443	70-74	2.509	1.110	1.025	2.135	946	891	1.837	900
3.673	6.899	630	65-69	3.226	1.312	1.218	2.530	1.170	1.197	2.367	1.554
4.487	8.316	956	60-64	3.829	1.650	1.327	2.977	1.568	1.537	3.105	2.546
4.972	8.905	1.185	55-59	3.933	1.796	1.323	3.119	2.233	2.154	4.387	3.498
5.550	9.648	1.565	50-54	4.098	1.847	1.377	3.224	2.179	2.047	4.226	4.874
5.908	10.249	1.848	45-49	4.341	1.804	1.229	3.033	2.545	2.439	4.984	5.842
6.051	10.613	2.159	40-44	4.562	1.641	1.141	2.782	3.360	3.139	6.499	6.671
4.633	8.381	2.430	35-39	3.748	1.263	885	2.148	2.801	2.582	5.383	5.322
4.022	7.248	2.197	30-34	3.226	1.013	798	1.811	3.122	2.699	5.821	4.483
4.248	7.355	2.383	25-29	3.167	879	615	1.494	3.386	2.694	6.080	5.066
5.135	8.993	2.339	20-24	3.858	1.192	839	2.031	4.799	4.008	8.807	11.96
5.406	9.596	1.708	15-19	4.150	1.356	1.660	3.656	6.221	5.229	11.450	32.72
5.044	8.749	1.079	10-14	3.704	3.459	3.010	6.479	8.907	7.300	16.207	41.97
1.975	3.500	402	05-09	1.525	2.710	2.815	5.325	3.679	2.519	6.198	13.42
297	568	34	00-04	271	67	84	151	106	74	180	321

Pencatatan NIK menurut Kelompok Umur, Jenis Kelamin dan Jenis Disabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

### Tabel2.Jumlah datapenyandangdisabilitasNasional2024

Sumber:<https://e-database.kemendagri.go.id/kemendagri/dataset/1168/tabel-data>

Berdasarkan tabel di atas, data nasional menunjukkan terdapat 4 jenis kategori penyandang disabilitas yaitu disabilitas fisik, disabilitas fisik mental, disabilitas netra, dan terakhir ialah disabilitas runtu. Pada data tersebut menunjukkan bahwasanya tinggal penyandang disabilitas tertinggi dipegang oleh jenis penyandang disabilitas mental pada laki-laki dengan jumlah 63.535 dan kedua perempuan berkisar 21.433. Berdasarkan uraian latar belakang, maka

penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul:  
**“Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Layanan Khusus Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Layanan dan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah menambah pengetahuannya khususnya di bidang Pelayanan Publik sebagai bahan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dapat memberikan pengalaman kepada penulis untuk menerapkan dan memperluas pentingnya kebijakan, layanan dan sosialisasi guna memberikan wawasan yang baik, memperluas penerapan teoritis maupun praktik dilapangan terkait Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang.

### **1.4.3 Manfaat Akademis**

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Efektivitas**

##### **2.1.1. Definisi Efektivitas**

Efektivitas adalah tingkat kesesuaian antara hasil empiris suatu sistem dan hasil yang diharapkan. Efektivitas berkaitan erat dengan suatu kegiatan yang berfungsi dengan benar dan mencapai hasil yang lebih baik sesuai dengan tujuan awal (Drucker, 1978 dalam Sukmaniar, 2007). Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama dimana derajat pencapaian menunjukkan derajat efektivitas (Gybson, 1997 dalam Sukmaniar, 2007).

Selain itu Steers (1985:46) mengemukakan bahwa efektivitas berupajauh mana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasarannya. Penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian yang umum. Efektivitas dapat digunakan sebagai suatu alat evaluasi efektif atau tidaknya suatu tindakan (Zulkaidi, 2005 dalam Sukmaniar, 2007) yang dapat dilihat dari:

##### **1. Kemampuan dalam memecahkan masalah**

Efektivitas suatu intervensi dapat ditentukan oleh kemampuannya untuk mengatasi masalah. Hal ini dapat dijelaskan oleh berbagai masalah yang muncul sebelum dan sesudah intervensi dilakukan, serta kemampuan untuk menyelesaikannya.

## 2. Pencapaian tujuan

Efektivitas suatu tindakan dapat dievaluasi berdasarkan kemampuannya mencapai tujuan tertentu; dalam hal ini, hasilnya jelas dan terlihat.

### 2.1.2. Karakteristik Efektivitas

Efektivitas diartikan sebagai penggambaran siklus input dan proses output.

Ada 5 unsur kriteria efektivitas organisasi yaitu:

#### 1. Produksi

Ini adalah kriteria efektivitas yang berkaitan dengan indikator kinerja utama perusahaan, termasuk laba, pendapatan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, dan mitra yang dilayani. Indikator-indikator ini berkaitan langsung dengan pelanggan dan mitra perusahaan.

#### 2. Efisiensi

Kriteria efektivitas yang membatasi penggunaan sumber daya organisasi yang kurang ideal. Rasio keluaran terhadap masukan disebut efisiensi. Metrik efisiensi meliputi laba dan modal, biaya satuan, pemborosan, waktu menganggur, dan biaya per orang. Efisiensi diukur berdasarkan rasio laba terhadap biaya atau waktu yang digunakan.

#### 3. Kepuasan

Ini adalah kriteria efisiensi yang berkaitan dengan efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan dan rekannya. Di antara ukuran kepuasan tersebut adalah sikap, tingkat pergantian, ketidakhadiran, keterlambatan, dan kesejahteraan karyawan.

#### 4. Adaptasi

Ini adalah kriteria efisiensi yang didasarkan pada respons organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal, seperti persaingan, kepuasan pelanggan, dan kualitas produk, serta perubahan internal, seperti inefisiensi dan ketidakpuasan, yang menunjukkan adaptasi lingkungan

#### 5. Kelangsunganhidup

Iniadalahkriteria efisiensi yang menjadi tanggung jawab suatu organisasiatau bisnis untuk meningkatkan kapasitas dan potensi pertumbuhannya. Indikator yang digunakan meliputi produktivitas, efisiensi, kecelakaan, pergantian karyawan, ketidakhadiran, kualitas, profitabilitas, moralitas, dan kepuasan karyawan (Rakasiwi, 2018).

##### 2.1.3. Indikator Efektivitas

Indikator efektifitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif dan ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektifitas, yaitu:

##### a. Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*)

Ukuran sejauh mana suatu lembaga telah berhasil mencapai tujuan yang diinginkan. Selain pencapaian tujuan, efektivitas juga mempertimbangkan waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, efektivitas selalu mempertimbangkan faktor waktu. Jika tujuan tercapai tepat waktu, program tersebut efektif.

##### b. Pendekatan sumber (*System Resource Approach*)

mengurangi efektivitas suatu perusahaan dengan cara mengevaluasi berbagaidayasumber yangdibutuhkan,berdasarkanteorisistemkeberlangsungan suatu perusahaan terhadap lingkungannya.

##### c. Pendekatan proses (*Internal Process Approach*)

Pendekataninimempertimbangkesehatandanefficiensiorganisasi.

Proses internal berjalan lambat dan aktivitas terkoordinasi. Studi ini mengeksplorasi lingkungan dan berfokus pada aktivitas yang dilakukan dengan dukungan institusional, yang meningkatkan efisiensi dan keselamatan (Rakasiwi, 2018).

#### **2.1.4. Pengukuran dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas**

Efektivitas menjadi lebih jelas apabila memiliki arah dan tujuan untuk mencapai sesuatu yang diharapkan. Ukuran untuk mengetahui efektifitas suatu organisasi adalah:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
- g. System pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Variabel yang berhubungan dengan efektivitas adalah:

- a. Adanya tujuan yang jelas
- b. Struktur organisasi
- c. Adanya dukungan atau partisipasi masyarakat
- d. Adanya system nilai yang dianut (Rakasiwi, 2018)

Menurut Richard M Steers (1985:209), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian efektifitas. Faktor faktor tersebut adalah:

1. Ciri organisasi: Teknologi dan struktur organisasi dapat memengaruhi aspek-aspek efektivitas yang disebutkan di atas dalam berbagai cara. Terkait struktur, peningkatan spesialisasi fungsional, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi seringkali menjadi penyebab peningkatan produktivitas dan efisiensi.
2. Ciri lingkungan : Lingkungan eksternal dan internal juga terbukti memengaruhi efektivitas. Lingkungan eksternal mencakup lingkungan hukum, ekonomi, dan pasar tempat perusahaan memperoleh sumber daya dan mengalokasikan layanannya, sedangkan lingkungan internal mencakup lingkungan budaya dan sosial yang secara signifikan menentukan perilaku karyawan.
3. Ciri pekerja : Faktor kunci ketiga yang memengaruhi efektivitas adalah karyawan itu sendiri. Faktanya, anggota organisasi mungkin merupakan faktor terpenting dalam menentukan efektivitas karena tindakan mereka dapat memfasilitasi atau menghambat pencapaian tujuan organisasi dalam jangka pendek.
4. Kebijakan dan praktek manajemen : Mekanisme ini meliputi penerapan tujuan strategis, penggunaan sumber daya sehari-hari secara efisien, lingkungan yang berfokus pada pekerjaan, komunikasi dan proses keputusan, adaptasi organisasi, dan inovasi.

## 2.2. Pelayanan Publik

### 2.2.1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau berbagai kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, barang, dan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa, sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, suatu negara berkewajiban dan bersedia memenuhi kebutuhan dan hak warga negaranya dalam rangka menegakkan supremasi hukum dan melindungi hak-hak dasar bangsa. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 memuat penjelasan yang lebih rinci mengenai hal ini. Menurut peraturan ini, pelayanan publik mencakup barang, jasa, dan dukungan administratif. Barang dan jasa mengacu pada barang dan jasa publik yang sebagian besar atau seluruhnya dibiayai oleh lembaga pemerintah nasional. Pelayanan administratif mengacu pada layanan yang disediakan oleh pemerintah yang menghasilkan berbagai jenis dokumen resmi yang wajib didistribusikan kepada publik. Dokumen resmi ini mungkin memerlukan perizinan atau tidak. Jenis layanan inilah yang paling sering digunakan oleh publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat tiga jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dan badan usaha milik negara

(BUMN/BUMD). Jenis-jenis pelayanan ini dijelaskan berdasarkan karakteristik dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang diberikan:

1. **Pelayanan Administratif**, adalah jenis layanan yang disediakan oleh unit layanan seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administratif lainnya. Semua layanan ini bersama-sama menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikasi, tujuan, rekomendasi, dan sebagainya.
2. **Pelayanan Barang**, Pelayanan, yang disediakan oleh unit pelayanan, adalah aktivitas mendistribusikan dan mentransfer barang fisik, seperti mendistribusikan dan mengirimkannya kepada konsumen (baik secara individu maupun sebagai unit) dalam suatu sistem. Proses ini menghasilkan produk yang mirip dengan benda fisik, seperti listrik, air bersih, dan telepon.
3. **Pelayanan Jasa Sarana**, prasarana, dan pendukung peralatan merupakan beberapa layanan yang disediakan oleh entitas jasa. Produk akhirnya adalah layanan yang menawarkan manfaat jangka panjang kepada pengguna dan konsumen untuk jangka waktu tertentu. Layanan ini mencakup layanan perbankan, layanan penjualan, dan layanan pemadam kebakaran.

### 2.2.2. Standar Pelayanan Publik

Penyediaan layanan publik tidak dapat dipisahkan dari standar layanan. Standar layanan berfungsi sebagai tolok ukur dan pedoman dalam penyediaan layanan publik. Standar layanan memungkinkan penyedia dan pengguna layanan untuk memenuhi dan melindungi hak dan kebutuhan dasar mereka. Standar

layanan juga diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan dan mengukur kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Penilaian itu, kemudian, bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009):

1. **Persyaratan:** Informasi ini harus diberikan kepada pengguna layanan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Persyaratan masing-masing layanan mengenai hal ini masih bervariasi, tergantung pada organisasi dan produknya. Efisiensi dan efektivitas merupakan faktor kunci dalam menentukan persyaratan ini. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa indikator-indikator tersebut tidak menimbulkan masalah bagi pengguna layanan dan bahwa mereka memahami aspek hukum layanan. Hal ini mengurangi penjelasan lisan dan memberikan kejelasan bagi pengguna layanan.
2. **Sistem Mekanisme dan Prosedur** merupakan indikator yang umum digunakan oleh pengguna layanan. Sistem, mekanisme, dan prosedur terdiri dari beberapa proses yang menggambarkan layanan secara jelas dan tidak ambigu serta diilustrasikan dalam bentuk diagram. Pengguna harus mengikuti prosedur ini agar dapat menerima layanan. Selain itu, diagram harus jelas, mudah dipahami, dan layak untuk diimplementasikan. Diagram alir paling baik ditampilkan di area layanan. Dengan meminimalkan elemen-elemen ini, pengguna layanan mendapatkan kejelasan dan pemahaman mengenai operasional layanan.

3. **Jangka Waktu Layanan** Ini mewakili jangka waktu pemberian layanan oleh penyedia layanan. Kepastian mengenai jangka waktu sangat penting bagi pengguna jasa. Memperjelas jangka waktu layanan tetap tenang pengguna di setiap tahapan proses layanan. "Mengapa terburu-buru jika Anda bisa lambat?" ia bertanya. Saat ini, penyedia layanan memberi tahu pengguna tentang durasi layanan. Hal ini dapat menjamin kepatuhan dan kejelasan dalam pemberian layanan.
4. **Biaya/Tarif:** Informasi biaya yang tidak jelas seringkali menimbulkan masalah. Pengguna seringkali bingung mengenai jumlah pasti dalam rupiah yang harus mereka bayar. Untuk mencegah pungutan tidak resmi, pihak yang berwenang berkewajiban untuk mencantumkan biaya/tarif yang harus dibayar oleh penerima layanan publik. Bahkan untuk layanan gratis, penyedia layanan wajib memasang tanda "GRATIS" di unit layanan mereka. Hal ini memastikan kejelasan dan mencegah potensi penyimpangan berupa pungutan pembohong (pungli).
5. **Produk Pelayanan:** Pertanyaannya adalah: Apa cara terbaik untuk menggunakan berbagai layanan jika pengguna tidak dapat memahami layanan yang ada? Pengguna harus diinformasikan tentang produk layanan yang tersedia. Penyedia layanan harus memastikan bahwa produk tersebut tersedia. Melalui publikasi ini, pengguna dapat mengamati setiap produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, memastikan kualitas layanan publik yang terbaik.
6. **Sarana, Prasarana atau Fasilitas:** Layanan berkualitas tinggi membutuhkan fasilitas dan infrastruktur yang terawat baik. Kenyamanan

pengguna sangatlah penting. Misalnya, apa yang akan terjadi jika pengguna harus selalu waspada untuk mencari lokasi di belakang? Fasilitas antrean sangat penting dalam situasi ini. Pada dasarnya, solusinya adalah memberi mereka nomor eksternal agar mereka dapat tinggal lebih lama. Ini hanyalah salah satu fasilitas wajib yang disediakan oleh penyedia layanan. Fasilitas lainnya meliputi toilet, ruang duduk, ruang tunggu, meja layanan, dan sebagainya.

#### 7. **Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpan Balik Dari Pengguna layanan) :**

Apa itu persinggahan publik yang baik? Umpan balik pengguna adalah salah satu contohnya. Umpan balik pengguna memberi penyedia layanan banyak peluang untuk melakukan perbaikan. Salah satu metode untuk mendapatkan umpan balik semacam ini adalah dengan menyediakan alat bagi pengguna untuk menilai layanan publik. Teknologi ini dapat digunakan sebagai layar sentuh digital, kotak kepuasan pelanggan, atau kuesioner kepuasan pelanggan. Poin kuncinya adalah umpan balik pengguna memperkaya peluang untuk meningkatkan partisipasi publik.

#### **2.2.3. Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Penyelenggara pelayanan wajib menyampaikan setiap informasi layanan kepada pengguna dalam bentuk cetak maupun elektronik. Informasi yang dimuat sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja. Unsur ini diperlukan sebagai media sosialisasi kepada khalayak ihwal kegiatan pelayanan apa saja yang tersedia. Dengan menampilkan informasi

pelayanan, pengguna tidak lagi bertanya-tanya seputar pelayanan sehingga penyelenggara bisa lebih maksimal dalam melaksanakan layanan yang baik dan profesional(Ombudsman, 2017).

### 2.3. Administrasi Kependudukan

Aspek yang sangat penting dalam konstruksi Indonesia adalah pengelolaan kependudukan. Data dan informasi mengenai kependudukan dapat diperoleh dari sistem manajemen kependudukan, yang memantau kondisi kependudukan dan wilayah tempat tinggalnya. Prinsip-prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mencakup komitmen untuk menjamin perlindungan dan penegakan status hukum dan pribadi setiap orang yang bermukim di dalam maupun di luar batas wilayah negara.

Manajemen kependudukan mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk menganalisis dan menelaah data serta dokumen terkait kependudukan melalui klasifikasi sipil dan kependudukan, mentransfer informasi kependudukan, dan memanfaatkan hasilnya untuk penjangkauan publik dan pengembangan sektor lainnya. Menurut S.P. Siagian (1990: 13), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama sebagai sebuah tim atau lebih luas lagi berdasarkan tujuan-tujuan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah organisasi yang memberikan bantuan kepada publik dalam mengembangkan kesadaran diri individu atau kelompok. Selain itu, menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Manajemen Kependudukan,

manajemen kependudukan meliputi serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk menyelenggarakan dan mengatur pengumpulan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi manajemen kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lain.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan menguraikan mengenai peraturan dan tata cara yang mendukung reformasi di bidang pengelolaan kependudukan. Mencakup peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, seperti perubahan alamat, penduduk berubah menjadi penduduk tetap, penduduk sementara, dan status penduduk asing dari penduduk sementara menjadi penduduk tetap. Kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian merupakan beberapa peristiwa penting yang dialami manusia. Peristiwa penting lainnya adalah perubahan status kewarganegaraan, perubahan nama, dan pemindahan, pengakuan, dan pengesahan anak. Kajian-kajian tersebut wajib dilakukan karena memberikan data identifikasi atau sertifikat kependudukan. Tujuan dari pengelolaan kependudukan adalah untuk:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk;
2. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk
3. Menyediakan data statistik dan informasi nasional tentang pendaftaran penduduk dan kependudukan pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mudah dipahami, dan mudah diakses.

4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu
5. Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

## 2.4. Penyandang Disabilitas

### 2.4.1. Definisi Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, mengacu pada orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik yang, ketika mereka berinteraksi dengan lingkungannya dan masyarakat umum, dapat membantu mereka mengatasi hambatan yang menghalangi partisipasi mereka dalam kegiatan dengan cara yang wajar dan efektif berdasarkan hubungan mereka dengan orang lain.

Penyandang Disabilitas tercakup dalam Undang-Undang No. 4 tahun 1997. Penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas mental, dan penyandang disabilitas fisik maupun mental adalah contoh dari pembukaannya pokok Konvensi yang pertama (primer), yang menyatakan: Setiap individu dengan disabilitas fisik atau mental yang dapat memungkinkan mereka untuk dipilih sebaik mungkin. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Penyandang kebutuhan

husus (disabilitas) adalah seseorang yang hidup dengan karakteristik unik yang membedakannya dari masyarakat umum. Karena karakteristik unik ini, mereka membutuhkan lingkungan yang unik untuk menjalankan tugasnya sebagai manusia di dunia ini. Konsep "penyandang kebutuhan khusus" sangat luas dan mencakup disabilitas fisik, IQ (bakat intelektual), dan orang-orang dengan masalah kompleks yang mengganggu fungsi kognitif.

#### 2.4.2. Jenis-jenis Disabilitas

Terdapat beberapa jenis orang dengan kebutuhan khusus/disabilitas. Ini berarti bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki definisi masing-masing yang mana kesemuanya memerlukan bantuan untuk tumbuh dan berkembang secara baik. Jenis-jenis penyandang disabilitas (UU No.4 Tahun 1997):

1. **Disabilitas Mental** Kelainan mental ini terdiri dari:
  - a. Mentalitas tinggi. Sering bercirikan orang yang cerdas; mereka yang memiliki kapasitas intelektual rata-rata juga menunjukkan kreativitas dan sikap tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
  - b. Kemampuan Mental Rendah. Kapasitas mental, yang sering dikenal sebagai IQ (Intelligence Quotient), dapat dibagi menjadi dua kelompok berdasarkan rata-rata: anak-anak yang sedang belajar, yaitu mereka yang memiliki IQ antara 70 dan 90. Sebaliknya, anak dengan IQ (Intelligence Quotient) di bawah 70 dianggap memiliki kebutuhan khusus.

- c. Berkesulitan Belajar Spesifik. Berkesulitan belajar berkaitan dengan prestasi belajar (achievement) yang diperoleh

2. **Disabilitas Fisik** Kelainan ini meliputi beberapa macam, yaitu:

- a. Kelainan Tubuh (Tuna Daksa). Penyandang disabilitas fisik adalah seseorang yang mempunyai gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuro muscular bawaan dan struktur tulang, penyakit atau Kecelakaan (kematian suatu organ), polio, dan kelumpuhan.
- b. Tuna Netra, atau Kelainan Indera Penglihatan. Seseorang dengan hambatan penglihatan disebut tunanetra. Tunanetra dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori: low vision dan buta (buta). Kelainan Pendengaran (Tunarungu). Tunarungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Karena memiliki hambatan dalam pendengaran individu tunarungu memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tunawicara.
- c. Gangguan bicara, juga dikenal sebagai gangguan bahasa, adalah suatu kondisi di mana seseorang mengalami kesulitan mengungkapkan pikirannya secara verbal, sehingga sulit atau bahkan mustahil bagi orang lain untuk memahaminya. Gangguan bicara ini dapat dipahami oleh orang lain.

### 3. Tunaganda (disabilitas ganda), Penderita cacat lebih dari satu kecacatan (yaitu cacat fisik dan mental).

#### 2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasari dari sebuah penelitian terdahulu, baik dari jenis penelitian maupun teori dan metode penelitian, persamaan dan perbedaan dengan peneliti yang digunakan, penjelasannya sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Tahun/Sumber/Judul	Uraian	Hasil	Persamaan/Perbedaan
1	<p>Raisa Rafifiti Choerunnisa dan Rosinta/ 2023/ Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis- Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik Vol 26, No 1 (2023)</p> <p>Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi</p> <p>Link: <a href="https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=859534&amp;val=13786&amp;title=Analisis%20Kelembagaan%20dalam%20Monitoring%20Kualitas%20Air%20Sungai%20Ciliwung%20di%20Wilayah%20Provinsi%20DKI%20Jakarta">https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=859534&amp;val=13786&amp;title=Analisis%20Kelembagaan%20dalam%20Monitoring%20Kualitas%20Air%20Sungai%20Ciliwung%20di%20Wilayah%20Provinsi%20DKI%20Jakarta</a></p>	<p><b>metode kualitatif</b> dengan melakukan studi literatur; survei kelembagaan dengan cara menggali informasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh otoritas pemerintah baik pusat maupun daerah khususnya DKI Jakarta.</p> <p><b>Teknik pengumpulan data:</b> menggunakan kuesioner; Focus Group Discussion, dan wawancara langsung dengan para pengambil keputusan terkait dengan penempatan sistem online monitoring di DAS Ciliwung.</p>	<p><b>Penelitian ini disimpulkan bahwa</b> Kandidat terpenting untuk meningkatkan kualitas udara di Sungai Ciliwung adalah Badan Perlindungan Lingkungan Hidup Provinsi (BPBD) di Jakarta. Secara umum, intervensi masyarakat terhadap sungai dapat mengurangi polusi udara yang membahayakan kesehatan masyarakat Jakarta. Sistem pemantauan yang berani ini dapat digunakan untuk membangun kerangka kelembagaan yang kuat.</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Variabel yang diteliti Kualitas Pelayanan</p> <p><b>Persamaan:</b> Fokus penelitian terkait pelayanan bagi Disabilitas / masyarakat difabel.</p>
2	<p>Sihombing, Hotlina/2022/ Thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.</p> <p>Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas</p>	<p><b>Metode:</b> Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.</p> <p><b>Teknik pengumpulan data</b> melalui wawancara, observasi</p>	<p><b>Hasil/Temuan:</b> Dari tiga indikator yang digunakan oleh Edward III, satu indikator kurang ideal: indikator sumber daya. Implementasi inisiatif Jemput Bola untuk meningkatkan layanan e-KTP bagi penyandang disabilitas telah berhasil, meskipun belum optimal karena beberapa faktor</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Variabel yang diteliti yaitu Implementasi Program, dan Kualitas Pelayanan</p> <p><b>Persamaan:</b> Fokus penelitian terkait pelayanan bagi penyandang Disabilitas, Metode penelitian yang digunakan, dan Teknik</p>

	Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara  <i>Link:</i> <a href="http://eprints.ipdn.ac.id/7215/">http://eprints.ipdn.ac.id/7215/</a>	dan dokumentasi. <b>Penelitian dilaksanakan</b> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi	yang membatasi. Faktor-faktor tersebut meliputi kurangnya kesadaran di antara anggota komunitas disabilitas dan teman-teman mereka, kendala internet, dan, sayangnya, ketidakmampuan untuk memasuki rumah penyandang disabilitas. Kata kunci: Program Jemput Bola, e-KTP, dan penelitian disabilitas	Pengumpulan data.
3	Risya Amalia, Evi Satisp/2024/ Pentahelix; Jurnal Administrasi Publik Vol2, No1 (2024)  Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta  <b>Link:</b> <a href="https://jurnal.umj.ac.id/index.php/pentahelix/article/view/21879">https://jurnal.umj.ac.id/index.php/pentahelix/article/view/21879</a>	<b>Metode</b> yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan teori Implementasi Grindle. <b>Teknik pengumpulan data</b> berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. <b>Teknik analisis data</b> yang dilakukan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan dokumen kependudukan ini sudah berjalan dengan baik, tetapi masih diharapkan adanya untuk penambahan alat fasilitas untuk perekaman oleh Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta supaya lebih efektif dan efisien.	<b>Perbedaan:</b> Variabel yang diteliti yaitu Implementasi Program.  <b>Persamaan:</b> Fokus penelitian terkait pelayanan bagi penyandang Disabilitas, Metode penelitian yang digunakan, Teknik Pengumpulan data dan Teknik Analisis data
4	Bau Sri Sudarni, Ihyani Malik, Haerana Haerana/2021/JPPM Vol3, No2 (2021)  Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba  <b>Link:</b> <a href="https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jppm/article/view/6579">https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jppm/article/view/6579</a>	<b>Jenis penelitian</b> ini adalah penelitian Kualitatif dengan <b>teknik pengumpulan data</b> yang digunakan yaitu instrumen wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Adapun <b>jumlah informan</b> dalam penelitian ini adalah 4 orang. Data tersebut dianalisis secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga data yang didapat sudah jenuh.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama pelaksanaan inovasi pelayanan “Laraku Nyata” bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba telah memberikan banyak dampak yang signifikan bagi penyandang disabilitas. Kemudahan dalam melengkapi data-data kependudukan, bantuan-bantuan sosial, kesehatan didapatkan oleh penyandang disabilitas selain itu Inovasi ini telah mampu dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional dan layak dikatakan sebagai Inovasi Pelayanan Publik dengan terpenuhinya ciri-ciri/atribut yang harus dimiliki oleh setiap inovasi pelayanan publik yang dibentuk	<b>Perbedaan:</b> Variabel yang diteliti Inovasi Pelayanan, dan Jumlah Informan Penelitian  <b>Persamaan:</b> Fokus pelayanan bagi penyandang disabilitas, metode penelitian dan teknik pengumpulan data.
5	SUHYADI,	Jenis penelitian ini	Kebijakan Pelayanan	<b>Perbedaan:</b>

<p>FRANSISKUS/ 2023/ Thesis, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD "APMD".</p> <p>Efektifitas Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas Dan Lansia Di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://repo.apmd.ac.id/3099/">http://repo.apmd.ac.id/3099/</a></p>	<p>bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif</p>	<p>Kependudukan Bagi Disabilitas dan Lansia di Kapanewon Depok Kabupaten Slemandalam penelitian ini berfokus pada pelayanan KTP, Kartu Keluarga (Pembaharuan dan Perubahan Unsur Data). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kapanewon Depok merupakan langkah maju dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di kelola dan antar dokumen untuk kelompok rentan, dalam hal ini penyandang disabilitas dan lansia yang mengalami kendala dalam akses dan mobilitas dengan mudah dapat memperoleh identitas hukum dokumen kependudukan. Kata kunci : Pelayanan, cepat dan mudah bagi disabilitas dan lansia</p>	<p>Lokasi penelitian, tambahan focus penelitian peneliti sebelumnya adalah Lansia</p> <p><b>Persamaan:</b> Variabel yang diteliti Efektifitas, dan focus penelitian layanan disabilitas</p>
---	---	---	---

Sumber: data diolah (202

## 2.6. Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Peneliti, 2024

**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Berdasarkan gambar diatas, kerangka berfikir penelitian ini dilator belakang oleh kebutuhan penyediaan pelayanan tanpa diskriminasi. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins, 2001). Pola interaksi SDM dalam organisasi harus diseimbangkan dan diselaraskan agar organisasi dapat tetap eksis.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi, terlepas dari kompleksitas teknologi yang ditupon, dan besarnya modal perusahaan, terlepas dari karyawanlah untuk melaksanakannya. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa dukungan karyawan yang berkualitas dalam menjalankan tugasnya, suatu usaha tidak akan berhasil. Kontribusi karyawan pada organisasi tertentu menunjukkan keberhasilan atau kegagalan. Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, dalam melaksanakan tugas dan menjalankan program layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Beberapa artikel yang menjelaskan tentang pengujian efektivitas organisasi antara lain Smith (1998); Cameron(1980); dan Sekaran dan Snodgrass (1986). Dua artikel pertama menjelaskan tentang bagaimana pengukuran efektivitas organisasi dan indikator-indikator apa yang digunakan untuk mengujinya. Sedangkan artikel Sekaran dan Snodgrass (1986) memberikan kerangka pengujian efektivitas organisasi dan secara eksplisit menghubungkannya dengan faktor budaya. Artikel-artikel tersebut sepakat bahwa efektivitas organisasi tidak dapat dipisahkan dengan faktor lingkungan yang membentuk organisasi tersebut (Chairuman,2012).

Menurut Richard M Steers (1985:209), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian efektifitas. Faktor faktor tersebut adalah: (1) Ciri organisasi, (2) Ciri lingkungan, (3) Ciri pekerja, serta (4) Kebijakan dan praktek manajemen. Output yang diharapkan dari penelitian ini berupa Peningkatan Efektivitas dan Strategi Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu untuk melakukan pengamatan dengan interpretasi tepat dan termasuk di dalamnya adalah menggunakan analisa data untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok, sedangkan Analisa data *cross sectional* adalah yang pendekatan sifatnya sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*), menurut Creswell (2015: 135-136) Penelitian studi kasus adalah jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode pengumpulan data untuk memeriksa fakta empiris tentang satu atau lebih kasus.. Dengan kata lain, tujuan penelitian kualitatif adalah mengembangkan pengetahuan melalui pemahaman dan pemahaman. Pendekatan penelitian kualitatif mengacu pada proses investigasi dan pemahaman berdasarkan metode yang mengeksplorasi fenomena sosial dan permasalahan manusia. Peneliti menciptakan ilustrasi yang komprehensif, menganalisis teks, menggambarkan perspektif responden secara akurat, dan melakukan penelitian dalam format alami.

Metode kualitatif dilakukan dengan langsung hubungan antar peneliti dengan responden; ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap

pola-pola nilai yang dihadapi. Metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007:36)

Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan karena dianggap relevan karena mencakup semua aspek proses pengumpulan data, termasuk observasi, analisis dokumen, dan wawancara, mengenai apa sebenarnya yang dilakukan terhadap informasi tersebut, bagaimana kegiatan penelitian dilakukan, dan apa saja layanan pengumpulan data yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Penyandang Disabilitas Kantor Kecamatan Medan Selayang.

Sedangkan pendekatan studi kasus (*case study*), dipilih pada penelitian ini karena peneliti ingin menggali informasi apa yang akhirnya bisa dipelajari atau ditarik dari sebuah kasus atau fenomena penelitian terkait Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang?

## **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.2.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di kantor camat Medan Selayang Kota Medan, beralamat Jl. Bunga Cemp. No.54 A, Padang Bulan Selayang II, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20131.

### **3.2.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlangsung selama 1 bulan, proses penelitian dimulai dengan proses pengkajian literatur, penyusunan proposal, penyusunan instrumen hingga penyerahan final skripsi, seperti tabel berikut:

**Tabel3.WaktuPenyelesain Skripsi**

NO	URAIANKEGIATAN	2024											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pengumpulandata	■	■	■	■	■							
2	Pengimputandataadan penyusunanProposal						■						
3	Bimbingan						■	■					
4	PendaftaranSeminarProposal							■					
5	SeminarProposal								■				
6	Revisi Proposal dan Persiapan pedoman riset								■				
7	Permohonansuratrisset								■				
8	Penelitian									■			
9	PendaftaranSeminarHasil										■		
10	SeminarHasil											■	
11	PendaftaranSidang												■
12	Sidang												■
13	PenyerahanSkripsi												■

Sumber:Datadiolah(2024)

### 3.3. Sumber Data

Adapun jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kualitatif yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema, atau gambar data adalah unsur penting dalam penelitian berupa sesuatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap (Sugiyono, 2014).

Untuk melakukan sebuah penelitian, terdapat 2 sumber data yang saya gunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak terkait permasalahan yang diteliti. Untuk memperoleh gambaran yang jelas, maka diadakan wawancara langsung kepada informan kunci. Hasil dari tanya jawab yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti.Selanjutnya Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh untuk mendukung masalah yang diteliti, yang terdiri dari literatur, peraturan perundang-undanganyangberlakusertarelevan,karyatulisparaahli,danlain-

lain untuk melengkapi data primer, yaitu : peraturan perundangan terkait, laporan dan data inovasi pelayanan public bagi disabilitas serta data lain yang mendukung penelitian

### **3.4. INFORMAN PENELITIAN**

Menurut Sugiyono, (2011:54) Informan atau narasumber dalam penelitian merupakan seseorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Pengambilan sampel purposif adalah metode pengambilan sampel yang didasarkan pada target atau orang tertentu yang paling berpengetahuan tentang hasil yang diharapkan. Tiga kategori diidentifikasi dalam analisis informal studi ini:

- a. Informan kunci: “Informan kunci atau informan penelitian adalah orang-orang yang terbiasa memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti,” menurut Moleong (2015:163).
- b. Informan utama: Mereka adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- c. Informan pendukung: Mereka adalah orang yang dapat memberikan informasi, meskipun tidak seluas, dalam interaksi sosial yang diamati.

Untuk informasi lebih lanjut, lihat tabel di bawah ini:

**Tabel 4. Informan penelitian**

NO	URAIAN	JUMLAH (ORANG)	KETERANGAN
1	Camat	1	Informan Kunci
2	Sekretaris Camat	1	Informan Utama
3	Pegawai/Petugas Pelayanan	1	Informan Pendukung
4	Masyarakat Difabel yang mengurus dokumen Kependudukan	2	Informan Pendukung
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	

Sumber: Data Diolah (2024)

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur sistematis dan standar untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dan pertanyaan penelitian yang perlu dijawab. Teknik pengumpulan data adalah metode yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Metode ini berfokus pada sesuatu yang abstrak yang tidak dapat dijelaskan dengan kata-kata tetapi hanya dapat dipahami oleh penggunanya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

- a. Observasi: Cara paling efektif untuk menerapkan metode observasi adalah dengan menggunakan format atau formulir observasi sebagai alat bantu. Format tersebut mencakup unsur-unsur peristiwa atau perilaku yang menggambarkan apa yang akan terjadi (Suharsimi, 2010). Pada penelitian ini, Peneliti menggunakan observasi partisipatif. Menurut Sugiyono (2014:64), Observasi partisipatif adalah peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh

akan lebih tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Berkat ketekunan peneliti dalam mengumpulkan data selama proses pengumpulan data, kasus ini termasuk dalam kategori partisipasi observasional. Oleh karena itu, suasana alami mendominasi, dan peneliti tidak terlalu tertarik pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan tingkat keterlibatan peneliti yang paling tinggi dalam kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan subjek penelitian.

- b. Wawancara: Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengajuan pertanyaan tertutup tentang suatu isu tertentu kepada pengamat (Suharsimi, 2010). Mengajukan pertanyaan, menimbulkan jawaban, meminta klarifikasi, mencatat, dan menguraikan pertanyaan. Peneliti berperan sebagai pewawancara. Dengan kata lain, sumber informasi (informan) menjawab pertanyaan, memberikan klarifikasi, dan sesekali menjawab pertanyaan. Wawancara dijelaskan menggunakan perekam dan kemudian diterjemahkan ke dalam beberapa kata. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data dan informasi melalui analisis data secara menyeluruh sehingga diperoleh data yang akurat dan dapat dipercaya.

- a. Dokumentasi: Metode dokumentasi mencakup pengumpulan informasi tentang objek atau variabel, seperti deskripsi, transkrip, buku, kabar surat, prasasti, rapat notulen, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, metode ini cukup lugas, artinya meskipun terdapat masalah, titik datanya tetap sama. Metode dokumentasi tidak benda mati, melainkan mencerminkan cara hidup makhluk tersebut (Suharsimi, 2010).

### **3.6. Teknis Analisis Data**

Analisis data adalah proses pengorganisasian data ke dalam kategori, pola, dan unit deskriptif untuk mengidentifikasi tema dan merumuskan hipotesis berdasarkan data tersebut (Moleong, 2015:156). Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara komprehensif dari awal hingga akhir, baik di dalam maupun di luar wilayah penelitian, menggunakan teknik pemodelan interaktif. Analisis data dilakukan sebagai berikut:

- a. Reduksi data adalah abstraksi semua data dari kategorisasi lapangan yang berasal dari observasi, wawancara, dan pemeriksaan lapangan. Reduksi data adalah jenis analisis data yang memfokuskan perhatian, mengeliminasi aspek-aspek penting, mengkategorikan, mengeliminasi aspek-aspek yang tidak perlu, mengorganisasikan data secara sistematis, dan mengidentifikasi kesimpulan penting. Jadi, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan pengkajian dokumen dikumpulkan, diseleksi, dan dikelompokkan kemudian disimpulkan dengan tidak menghilangkan nilai data. Selanjutnya Sugiyono (2014:92) mengemukakan bahwa, Reduksi data berarti mengukur, mengidentifikasi detail penting, memfokuskan pada detail penting, dan mencari tema serta pola. Hasilnya,

data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan dan menemukan informasi yang lebih detail sesuai kebutuhan.

- b. Penyajian data mengacu pada pengumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan analisis data untuk tindakan. Dalam proses analisis data ini, semua data disajikan dengan cara yang mudah dibaca dan dipahami. Metode analisis data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah penulisan naratif (Sugiyono, 2014:93). Data dapat menggambarkan bagaimana Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang. Pada penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.
- c. Simpulan dan verifikasi: Menurut Sugiyono (2014:99). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin mendukung atau tidak mendukung rumusan masalah yang diajukan di awal karena masalah dalam penelitian kualitatif masih relatif melimpah di awal dan menjadi baru setelah penelitian selesai.
- d. Mungkin tidak menjawab rumusan masalah yang dirumuskan di awal, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih awal dan baru berkembang setelah penelitian dilakukan di lapangan. Data yang sudah diatur sedemikian rupa (dipolakan, difokuskan, disusun secara sistematis) kemudian disimpulkan sehingga makna data dapat ditemukan. Namun, Simpulan tersebut hanya bersifat sementara dan umum. Untuk memperoleh simpulan yang “grounded” maka perlu dicari data lain yang baru untuk melakukan pengujian simpulan tentatif tadi terhadap Layanan

## Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang.

Dengan kegiatan mereduksi data, dan penyimpulan terhadap hasil penelitian yang dilakukan memberikan kemudahan pembaca dalam memahami proses dan hasil penelitian tentang Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang.

### 3.7. Teknik Keabsahan Data

Metode dokumentasi, seperti deskripsi, transkrip, buku, kabar surat, prasasti, rapat notulen, agenda, dan sebagainya, membantu mengumpulkan informasi tentang suatu objek atau variabel. Dibandingkan dengan metode lain, metode ini cukup teliti; artinya, meskipun terdapat masalah, datanya konsisten. Metode dokumentasi tidak lugas, artinya metode ini meneliti cara hidup makhluk yang dimaksud (Suharsaputro, 2012). Pengujian validitas data dilakukan untuk menunjukkan sifat ilmiah penelitian dan memverifikasi data yang diperoleh. Pengujian validitas data dalam penelitian kualitatif meliputi kredibilitas, transferabilitas, reliabilitas, dan konfirmabilitas. Untuk memastikan bahwa data dalam penelitian kualitatif dapat dianggap sebagai penelitian ilmiah, diperlukan uji validitas data. Berikut adalah beberapa uji validitas data yang dapat dilakukan.

1. Uji *Credibility* ; Pengujian kredibilitas atau uji kepercayaan terhadap data penelitian yang disajikan peneliti, sehingga hasil penelitian tidak dapat dianggap sebagai pengetahuan secara konklusif.

#### i. Perpanjangan pengamatan, dapat meningkatkan kredibilitas dan

keterpercayaan data. Melalui pengamatan yang diperlukan, peneliti kembali ke lapangan, melakukan penelitian, dan menganalisis data baru dan yang lebih baru. Pengamatan yang diperlukan adalah bahwa hubungan antara peneliti dan subjek menjadi lebih solid, lebih cekatan, dan lebih terbuka, dan kepercayaan di antara mereka lebih kuat, menghasilkan informasi yang lebih komprehensif dan tahan lama. Pengamatan yang diperlukan untuk menilai keandalan data difokuskan pada analisis data yang dilakukan. Setelah analisis lebih lanjut di lapangan, cari tahu apakah data yang diperoleh akurat atau tidak, apakah telah terjadi perubahan, atau apakah semuanya sama. Setelah analisis lebih lanjut di lapangan, jika data yang diperoleh dapat dipahami atau diverifikasi, yaitu, kredibel, maka pengamatan yang diperlukan harus dilakukan.

- ii. **Meningkatkan kecermatan** Data tentang keselamatan dan waktu kejadian dapat dikumpulkan secara akurat dan metodis melalui uji tuntas yang konsisten. Meningkatkan akurasi merupakan metode untuk mengevaluasi pekerjaan dan memverifikasi keakuratan data yang dikumpulkan, dibandingkan, dan dianalisis. Untuk meningkatkan uji tuntas, peneliti dapat meninjau berbagai referensi, buku, penelitian sebelumnya, dan dokumen terkait, serta membandingkan hasil penelitian sebelumnya. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memeriksa data secara lebih menyeluruh, yang pada akhirnya menghasilkan hasil yang lebih berkualitas. (Sugiyono, 2007).

- iii. **Triangulasi** Data tentang keselamatan dan waktu kejadian dapat dikumpulkan secara akurat dan metodis melalui uji tuntas yang konsisten. Meningkatkan akurasi merupakan metode untuk mengevaluasi pekerjaan dan memverifikasi keakuratan data yang dikumpulkan, dibandingkan, dan dianalisis. Untuk meningkatkan uji tuntas, peneliti dapat meninjau berbagai referensi, buku, penelitian sebelumnya, dan dokumen terkait, serta membandingkan hasil penelitian sebelumnya. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memeriksa data secara lebih menyeluruh, yang pada akhirnya menghasilkan hasil yang lebih berkualitas.
- iv. **Analisis kasus negatif** Dengan kata lain, peneliti mencari data yang berbeda atau setidaknya terkait dengan data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Jika tidak ada lagi data yang berbeda atau terkait dengan temuan mereka yaitu, jika mereka terus-menerus membandingkan data yang terkait dengan data yang telah ditemukan peneliti dapat mengubah temuan mereka.
- v. **referensi** Data yang dikumpulkan oleh para peneliti dianalisis berdasarkan referensi. Untuk meningkatkan kredibilitas, data yang disajikan dalam penelitian sebaiknya disertai dengan gambar atau

dokumen asli.

- vi. **Mengadakan** Tujuan audit adalah membandingkan data yang dikumpulkan dengan informasi yang diberikan oleh penyedia data. Tujuan audit partisipatif adalah memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan dan digunakan sesuai dengan volume data, atau jumlah informasi maksimum.

2. **Transferability** Validasi eksternal didasarkan pada validasi kualitatif eksternal. Validasi eksternal menunjukkan tingkat akurasi atau durasi penelitian dalam populasi sampel. Pertanyaan tentang transferabilitas juga dapat muncul dalam konteks lain. Transferabilitas sangat penting bagi pengguna, menurut peneliti. Validitas transferabilitas mungkin masih dipertanyakan jika penelitian digunakan dalam berbagai konteks dan situasi sosial.
3. **Dependability** Ia juga dikenal sebagai keandalan. Keandalan, atau kepercayaan, mengacu pada penelitian yang secara konsisten memberikan hasil serupa, terkadang dalam berbagai eksperimen. Ketergantungan, atau ketergantungan, berarti penelitian tersebut dapat diandalkan jika penelitian yang dilakukan oleh orang lain menggunakan proses penelitian yang sama menghasilkan hasil

yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat setiap langkah proses penelitian. Seorang supervisor atau peneliti independen mengawasi seluruh aktivitas peneliti selama penelitian berlangsung.

4. **Confirmability**, Tujuan penelitian kualitatif juga dikenal sebagai konfirmasi temuan penelitian. Penelitian dianggap objektif jika dikonfirmasi oleh beberapa orang. Dalam penelitian kualitatif, konfirmasi digunakan untuk menilai kualitas penelitian berdasarkan prosedur yang digunakan. Penelitian memenuhi standar konfirmasi jika fungsi penelitian memuaskan.

Dalam penelitian ini mengadakan penelitian lapangan dengan tahap-tahap yang mengacu pada pendapat Meleong (2015;137), yaitu :

1. Tahap pra lapangan, yang meliputi kegiatan merangkum hasil penelitian, menentukan fokus penelitian, memberikan konsultasi, dan mengarahkan perizinan peserta dari organisasi yang akan menjadi lokasi penelitian..
2. Tahap kerja lapangan, memahami kebutuhan penelitian dan pengembangan diri, merangkul lapangan, dan menjadi pengamat.
3. Tahap analisis data, reduksi data, peninjauan data, klasifikasi ke dalam kategori, dan verifikasi keabsahan data.
4. Laporan Tahap Penulisan. Penyusunan laporan temuan, penyampaian saran atas temuan penelitian, dan penyempurnaan hasil konsultasi disebutkan dalam bab ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULANDANSARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Layanan Khusus Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang secara umum tidak jauh berbeda dari masyarakat non disabilitas. Inovasi layanan publik yang telah dirancang Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Kependudukan dalam meningkatkan pemerataan dan optimalisasi pendataan/ registrasi penduduk termasuk disabilitas melalui Aplikasi Sibisa yang telah dilengkapi fitur: Kartu Keluarga, KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Pindah Luar Kota. Untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat difabel maka bentuk layanan khusus yang diberikan oleh petugas layanan di Kantor Camat Medan Selayang yaitu berupa layanan Jemput Bola bagi masyarakat difabel yang tidak dapat datang secara langsung dilapangan untuk mengurus administrasi kependudukan. Bentuk layanan khusus lainnya diberikan petugas layanan kepada masyarakat difabel bisa tergantung pada kategori masyarakat difabel tersebut. Seperti contoh semisal nya ada masyarakat difabel yang datang dengan keterbatasan pendengaran maka petugas akan membantu untuk berkomunikasi dengan menggunakan media tulis ataupun bila ada masyarakat yang mempunyai kekurangan saat berjalan maka akan dibantu menggunakan kursi Roda.

2. **Faktor pendukung** layanan pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di kantor camat medan selayang antara lain: (1) Indikator Ciri Organisasi, dan (2) Indikator Kebijakan dan Praktek Manajemen. Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi faktor pendukung ialah kegiatan pelayanan jemput bola. Layanan jemput bola memberikan dampak cukup baik bagi penyandang disabilitas yang tidak dapat datang langsung ke lokasi untuk mengurus berkas perihal pengurusan data administrasi kependudukan. Hal ini juga sesuai dengan undang-undang layanan publik no.22 tahun 2009 yang mana pihak peugas memberikan layanan prima bagi masyarakat termasuk difabel. Sedangkan **faktor penghambat** layanan dan pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di kantor camat medan selayang meliputi: (1) Ciri Lingkungan, (2) Ciri Pekerja. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat ialah kurangnya fasilitas untuk mendukung kegiatan layanan bagi masyarakat disabilitas serta tidak adanya pelatihan khusus bagi para peugas perihal tata cara memberikan layanan khusus bagi masyarakat disabilitas.

## 5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran penelitian sebagai berikut:

1. Camat Medan Selayang bekerjasama dengan Kepala Lingkungan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan disarankan untuk bekerjasama dalam melengkapi kekurangan terhadap pelayanan di Kantor Camat Medan Selayang baik fasilitas fisik maupun non-fisik bagi masyarakat disabilitas.

2. Petugas Administrasi Pelayanan Publik dan Operator Capil disarankan untuk berlatih secara mandiri bila mana pelatihan dari pihak kantor belum berikan, baik pelatihan tentang bagaimana tata cara memahami masing-masing sifat dan karakter masyarakat disabilitas sesuai dengan kategorinya masing-masing.
3. Masyarakat Kecamatan Medan Selayang disarankan untuk mencari informasi lebih banyak perihal pengurusan administrasi terkait data kependudukan dan memberikan pendampingan khusus bagi keluarga ataupun kerabat yang masuk pada kategori masyarakat disabilitas.
4. Peneliti Selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih lanjut mengenai dampak pelatihan khusus petugas layanan publik di kantor camat medan selayang terhadap efektivitas layanan pendataan administrasi bagi penyandang disabilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Moleong, L.J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif edisi Revisi*. Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian Jakarta: Rineka Cipta*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Creswell, J.W. (2015). *Penelitian kualitatif dan desain riset: memilih diantara lima pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Steers, Richard M. 1985. *Efektifitas Organisasi: Kaidah Perilaku*. Cet. Kedua. Jakarta: Erlangga

### Artikel Ilmiah:

- Sukmaniar. (2007). Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengelolaan Program Pengembangan Kecamatan (PPK) Pasca Tsunami Di Kecamatan Lhoknga Kabupaten Aceh Besar. Tesis diajukan kepada Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Raisa sss Rafifiti Choerunnisa dan Rosinta. 2023. Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi; *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* Vol 26, No 1 (2023), diakses pada 4 Agustus 2024 melalui Link: <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=859534&val=13786&title=Analisis%20Kelembagaan%20dalam%20Monitoring%20Kualitas%20Air%20Sungai%20Ciliwun%20di%20Wilayah%20Provinsi%20DKI%20Jakarta>
- Sihombing, Hotlina. 2022. Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara; Thesis, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI. Diakses melalui link: <http://eprints.ipdn.ac.id/7215/>
- Bau Sri Sudarni, Ihyani Malik, dan Haerana Haerana. 2021. Inovasi Pelayanan "Laraku Nyata" Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba; *JPPM* Vol 3, No 2 (2021) diakses melalui Link: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jppm/article/view/6579>
- Suhyadi, Fransiskus. 2023. Efektifitas Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas Dan Lansia Di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman; Thesis, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD "APMD". Diakses melalui Link: <http://repo.apmd.ac.id/3099/>
- Adirakasiwi, A. G. (2018). Peningkatkan Kemampuan Koneksi Matematis dan Kemandirian Belajar Siswa Melalui Pendekatan Open-ended. *AKSIOMA: Jurnal Pendidikan Matematika FKIP Univ. Muhammadiyah Metro*, 7(2), 283-290. Tersedia di: <https://ojs.fkip.ummetro.ac.id/index.php/matematika/article/view/1508/p> df. Diakses pada tanggal 25 Juli 2024
- Koirala, Srijana. (2019). Review of Inclusive Planning. *International Journal of Advanced Research and Publications*, 3(8), pp. 13-18. <http://www.ijarp.org/published->

research-papers/aug2019/Review-Of-Inclusive-Planning.pdf

**Perundang-Undangan:**

Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang  
Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas

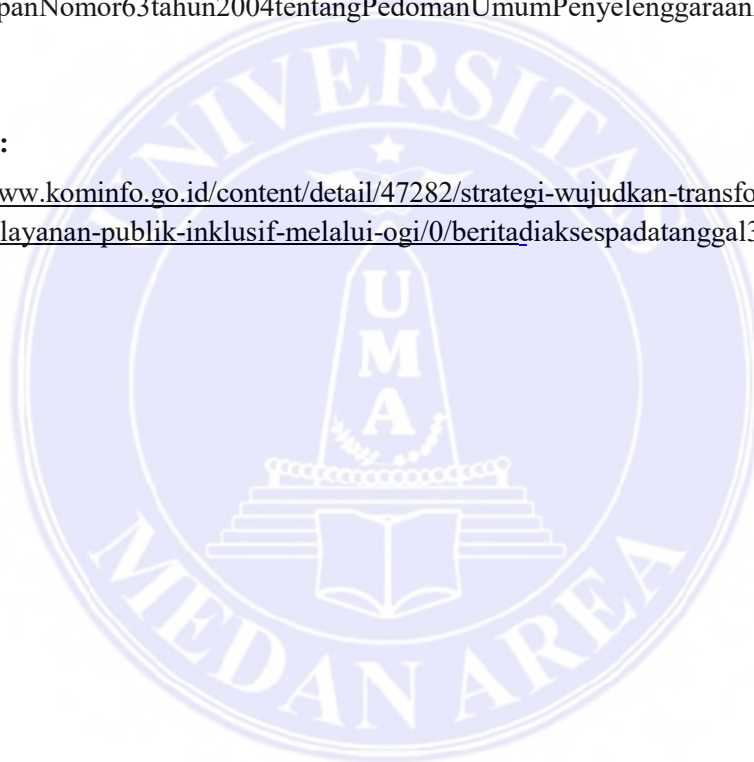
Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun  
2009

Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Lainnya:**

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/47282/strategi-wujudkan-transformasi-pelayanan-publik-inklusif-melalui-ogi/0/beritadiaksespadatanggal3Juli2024>



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Observasi

## EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lokasi
2. Saran dan prasarana
3. Sikap Petugas
4. Respon masyarakat

Instansi : \_\_\_\_\_  
 Lokasi : \_\_\_\_\_  
 Tanggal : \_\_\_\_\_

NO	YANG DIAMATI	YA	TIDAK	BUKTI/ INDIKATOR
1	Kebijakan Layanan Administrasi Bagi Difabel			
2	Laporan Kinerja			
3	Jadwal Pelayanan			
4	Sikap Petugas			
5	Respon Petugas			
6	Standar Operasional Prosedur			
7	Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan bagi Difabel			

## Lampiran 2. Pedoman Wawancara

### EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG

#### A. Identitas responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : .....
3. Umur : .....
4. Pekerjaan : .....
5. Pendidikan : .....

#### B. Pertanyaan penelitian

1. Apasaja kebijakan Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang?
2. Bagaimana ketersediaan Sarana Prasarana Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang?
3. Adakah Inovasi Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang?
4. Bagaimana mekanisme Pendataan Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang?
5. Apasaja dampak yang ditimbulkan dari kebijakan Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang?
6. Berapa lama prosedur pendataan Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang?

### Lampiran3.SuratPengantarRiset(Kampus)



Nomor : 4057/FIS.0/01.10/XI/2024  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 12 Desember 2024

Kepada Yth,  
Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan

Di Tempat

Dengan hormat,  
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Daniel Kristian Waruwu  
N P M : 218510005  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Efektivitas Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Musthafa S., S.Sos, M.IP

Tembusan:  
1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan  
2. Mahasiswa ybs  
3. Arsip





Lampiran5.Hasil Observasi

**EFEKTIVITASLAYANANPENDATAANADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS  
DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

Berikutadalahpedomanobservasiyangdigunakanpenelitidalam  
melakukan penelitian adalah sebagai beriku:

1. Lokasi
2. Saranadan prasarana
3. SikapPetugas
4. Responmasyarakat

Instansi : KantorCamatMedanSelayang  
 Lokasi : JLBungaCempakaNo.54 A, PB Selayang  
 Tanggal : 20Desember2024s.d.8April2025

NO	YANGDIAMATI	YA	TIDAK	BUKTI/ INDIKATOR
1	KebijakanLayanan AdministrasiBagi Difabel	√		UUNo.29T.a2009
2	LaporanKinerja			
3	JadwalPelayanan	√		
4	SikapPetugas	√		FastRespon
5	ResponPetugas			Baik
6	StandarOperasional Prosedur	√		Baik
7	InovasiLayananAdministasi KependudukanbagiDifabel	√		Sibisa

## Lampiran 6. Deskripsi Hasil Wawancara

### **EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

#### A. Identitas responden

1. Nama : Zulfamni Tarigan, SE., M.AP.
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Umur : 47 Tahun
4. Pekerjaan : Sekretaris Camat
5. Pendidikan : S2

#### B. Pertanyaan Penelitian

1. Adakah inovasi layanan pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang?  
Jawaban: Darisegi Inovasi yang kita arahkan kepada jajarannya bila mana ada keterbatasan akomodasi maka kita harus melakukan metode jemput bola yang mana bila ada masyarakat yang tidak dapat datang untuk mengurus keperluan administrasi maka kita sebagai petugas datang ketempat masyarakat tersebut baik itu masyarakat disabilitas maupun non-disabilitas.
2. Apakah ada sarana prasarana yang ingin disediakan di kantor namun belum ada sampai sekarang?  
Jawaban : keinginan untuk penambahan sarana prasarana bagi disabilitas memang ada namun masih dibatasi dengan adanya keterbatasan anggaran.

## EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG

### A. Identitas responden

1. Nama : Hotmariyani Sidabutar, S.Kom., MM
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 34 Tahun
4. Pekerjaan : Kasi Pemerintahan
5. Pendidikan : S2

### B. Pertanyaan Penelitian

1. Apa saja yang menjadi kendala saat memberikan pelayanan bagi masyarakat khususnya bagi penyandang disabilitas?

Jawaban : Untuk kendala, yang namanya disabilitas ya punya keterbatasan dan kami tidak boleh tidak sabar, kami harus sabar. Harus dilihat kasus difabelnya itu seperti apa. Dengan keterbatasan yang kami punya kami harus melayani mereka. Bilamana mereka minta pendampingan di rumah itu belum masuk ranah prioritas kami karena bagaimana pun mereka kan belum banyak. Untuk pendampingan khusus difabel atau pendidikan khusus untuk kami melayani masyarakat difabel masih belum ada karena jumlahnya yang masih sedikit.

2. Bagaimana mekanisme Pendataan Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang?

Jawaban : Di kantor Camat Medan Selayang kami selalu memberikan layanan terbaik sesuai dengan kapasitas kami. Seperti pelayanan yang kami lakukan kepada salah satu masyarakat difabel Ada yang cacat fisik namun masih bisa melakukan interaksi seperti bisa melihat, mendengar, dan berbicara. Contohnya autis secara fisik normal tapi ketika contohnya mengambil data pada pembuatan KTP harus dilakukan pengambilan data biometriknya dan juga ada salah satu anak autis yang juga takut melihat alat tersebut kemudian menjerit-jerit, bisa ketawa-ketawa saja dan tetap kita layani, lalu juga yang bukan cacat bawaan kita sesuaikan perekaman data kita. Oleh sebab itu kantor kita mendapat penilaian tiap tahunnya dan berhasil mendapatkan hasil dengan nilai Cukup Baik B+”

## **EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

### **A. Identitas responden**

1. Nama : Ulyana Cintya Dewi Bangun
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 34 Tahun
4. Pekerjaan : Kepling
5. Pendidikan : SMA

### **B. pertanyaan penelitian**

1. Bagaimana mekanisme pendataan layanan terhadap layanan pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di kantor camat medan selayang?

Jawaban : Para petugas di kantor camat Medan Selayang tersebut memberikan layanan yang cukup cepat yang waktunya kisaran 5-10 menit pada proses pelayanannya.

2. Bagaimana respon para petugas ketika menghadapi masyarakat yang memiliki keterbatasan khususnya masyarakat difabel ?

Jawaban : Perihal pelayanan untuk penyandang disabilitas para petugas selalu sabar sekalipun fasilitas yang diberikan masih terbatas.

3. Bagaimana mekanisme pendataan layanan terhadap layanan pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di kantor camat medan selayang?

Jawaban : menurut saya pribadi, layanan yang diberikan di kantor camat medan selayang tersebut sudah sesuai dengan standar operasional prosedural (SOP).

4. Bagaimana ketersediaan sarana prasarana layanan pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di kantor tersebut?

Jawaban : Disaat saya mengurus administrasi milik adik saya di kantor tersebut, baik dari segi layanan menurut saya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, hanya saja fasilitas masih belum lengkap contohnya bagi masyarakat yang memiliki kekurangan dalam pendengaran.

## **EFEKTIVITAS LAYANAN PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

### **A. Identitas responden**

1. Nama : Danil Purba
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Umur : -
4. Pekerjaan : Buruh
5. Pendidikan : SMA

### **B. Pertanyaan Penelitian**

1. Apa saja kendala ketika melakukan pengurusan administrasi di kantor Camat Medan Selayang?

Jawaban : Sejauh ini ketika saya mengurus administrasi di kantor tersebut, belum ada yang menjadi kendala pada proses layanannya. Pelayanan di kantor tersebut juga sudah cukup membantu proses pengurusan administrasi terkhususnya saya sebagai masyarakat penyandang disabilitas.

2. Bagaimana mekanisme pendataan layanan pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kantor Camat Medan Selayang?

Jawaban : Menurut saya pribadi sebagai masyarakat disabilitas, pelayanan yang diberikan oleh para petugas pada kantor tersebut sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

## Lampiran 7. Deskripsi Hasil Wawancara



Dokumentasi dengan Ibu Hotmariyani Sidabutar, S.Kom., MMS selaku Kasi Pemerintahan



Dokumentasi dengan Bapak Zulfahmi Tarigan, S.IP, MSP. selaku Sekretaris Camat Medan Selayang.



Dokumentasi dengan Ibu Ulyana Cintya Dewi Bangun (Kepling Lingkungan Kelurahan Sempakata Sekaligus kakak kandung dari masyarakat disabilitas)



Dokumentasi dengan Bapak Danil Purba (masyarakat disabilitas)



Dokumentasi dengan Bapak Jhon Rahmat Putra Bangun (masyarakat disabilitas)