

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN DISPENDUK  
*CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION*  
(D-CARDS) KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**OLEH:**

**IMELDA GALA**

**NIM. 2020210072**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2024**

## RINGKASAN

Melalui penerapan D-CARDS (Dispenduk CARE Disabilitas dan Inklusi Sosial), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan organisasi pemerintah yang berupaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Sasaran sistem ini adalah para lansia, penyandang disabilitas atau kelompok rentan lainnya, dan penyandang disabilitas sebagai penerima manfaat yang akan mendapatkan layanan dokumen kependudukan. Melalui pemanfaatan layanan seluler, solusi D-CARDS meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi dan menyediakan paket layanan Adminduk terpadu (e-KP Braille, e-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran). Efektivitas pemerintah adalah menyediakan layanan sipil yang adil dan bebas diskriminasi bagi semua orang, dengan fokus pada kelompok lanjut usia, kelompok rentan, dan penyandang disabilitas. Sebagian dari Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) dalam Layanan Sipil dapat dicapai melalui D-CARDS. Dalam konteks janji "Tidak seorang pun tertinggal," yaitu, tidak seorang pun tertinggal. mengakui bahwa setiap individu memiliki kendala tertentu dalam hal administrasi sektoral dan layanan publik yang inklusif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, implementasi D-Card melalui standarisasi layanan publik telah efektif memenuhi persyaratan layanan. Hasil ini didukung oleh berbagai elemen, termasuk prosedur layanan, biaya, infrastruktur dan fasilitas, serta keterampilan staf yang telah diakui dan dipatuhi dalam pengumpulan data demografis untuk Komunitas Difabel.

**Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Pelayanan D-Cards, Standarisasi Pelayanan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Aparatur pemerintah atau aparatur negara dalam hal ini perlu memberikan pelayanan sebaik-baiknya yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan agar mampu bersaing dalam penyediaan barang dan jasa serta mampu menjawab peluang dan tantangan era globalisasi. Baik dari segi jumlah maupun kualitas, pelayanan publik masih sangat dibutuhkan. Hal ini terkait dengan pertambahan jumlah penduduk, meningkatnya permintaan, meningkatnya kebutuhan pendidikan, meningkatnya prospek pekerjaan, dan meningkatnya kebutuhan dukungan sosial. Pemenuhan kebutuhan masyarakat termasuk dalam pelayanan kependudukan yang lebih dari sekedar masalah administratif. Oleh karena itu, agar para pengelola pelayanan publik mampu memberikan pelayanan yang bermutu, maka mereka harus siap (Haqie dkk, 2020).

Perwakilan pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan karena pemerintah adalah entitas yang merencanakan dan mengelola urusan masyarakat. Masih ada harapan luas bahwa pemerintah akan menyediakan semua layanan publik yang diminta masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia menjadikannya tujuan yang konstan untuk menyediakan layanan sebagai imbalan atas layanan. Akses masyarakat terhadap layanan bukan tanpa kesulitan dan masalah. Misalnya, manajemen waktu yang buruk dapat membuat masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan layanan berkualitas tinggi. Dinas Catatan Sipil dan Divisi Kependudukan adalah dua lembaga pemerintah yang mengawasi layanan publik. Sebagai contoh layanan publik, akta kelahiran, akta kematian, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) semuanya disediakan.

Meskipun masyarakat umum memiliki hak atas layanan publik yang bermutu, dalam praktiknya kebutuhan tersebut sering kali tidak terpenuhi. Meskipun demikian, layanan publik yang rumit, mahal, dan tidak efisien sering kali disediakan oleh pemerintah. Jika

peralatan tidak berfungsi dengan benar, kebijakan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini karena masalah-masalah ini memerlukan penerapan operasi masyarakat secara teratur dan memberikan perhatian terus-menerus terhadap kebutuhan masyarakat (Haqie et al., 2020). Konsep Pelayanan Publik Baru (PBB) Denhardt ditegaskan oleh Kurniawan (2016). Konsep ini menegaskan bahwa pemerintahan harus dilakukan secara demokratis, setara, adil, tidak diskriminatif, jujur, dan bertanggung jawab kepada masyarakat, bukan seperti perusahaan. Menurut paradigma ini, dasar dari sistem politik adalah kewarganegaraan, demokrasi, dan kepentingan publik. Nilai-nilai ini juga mendorong pegawai publik lainnya, seperti pegawai negeri sipil, untuk memberikan layanan masyarakat yang lebih adil, jujur, dan bertanggung jawab.

Membangun hubungan baru atau memperbaiki hubungan yang sudah ada dengan masyarakat merupakan tugas rutin bagi para pegawai negeri sipil dan mereka yang bertanggung jawab atas mesin birokrasi. Pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang meluncurkan layanan publik baru yang disebut D-CARDS (Dispenduk CARE Disabilities and Social Inclusion), yang dirancang untuk membantu mereka yang memiliki keterbatasan aksesibilitas, masyarakat rentan, lansia, dan penyandang disabilitas dalam memperoleh dokumen kependudukan. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas layanan yang baik.

Penerapan D-CARDS meningkatkan akses layanan yang setara dan memberikan paket layanan Adminduk yang terpadu dan lengkap (e-KP Braille, e-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran) melalui penggunaan layanan seluler. Masalahnya terletak pada kenyataan bahwa penduduk miskin, lansia, dan penyandang disabilitas masih mendapatkan sedikit atau bahkan tidak ada bantuan dalam pengumpulan dokumen kependudukan. (dispendukcapil, malang.go.id, 2022; penemuan D-card) Memastikan layanan administrasi kependudukan yang adil dan tidak memihak bagi semua warga negara, terutama lansia, penyandang disabilitas, dan kelompok rentan, merupakan tujuan Program Efektivitas

Pemerintah. Penggunaan D-CARDS merupakan salah satu cara khusus Layanan Administrasi Kependudukan dalam membantu mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Sesuai dengan janji "Tidak seorang pun tertinggal", tidak seorang pun tertinggal. Mengenai administrasi sektoral, populasi yang inklusif, dan mengakui setiap orang atas keterbatasan unik yang mereka miliki. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Dispenduk CARE Of Disabilities and Social Inclusion (D-CARDS) Kota Malang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Dispenduk Care of Disabilities and social Inclusion (D-CARDS) Kota Malang?
2. Apa Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Dispenduk Care of Disabilities and social Inclusion (D-CARDS) Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik melalui implementasi Dispenduk Peduli Disabilitas dan Inklusi Sosial (D-CARDS) Kota Malang.
2. Untuk mengetahui Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Disabilitas dan Inklusi Sosial (D-CARDS) Dispenduk Kota Malang.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah beberapa kelebihan dari penelitian ini: dari segi akademis dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan informasi

tentang efektivitas pelayanan publik di Kota Malang melalui implementasi D-CARDS  
(Spendeduk Peduli Disabilitas dan Inklusi Sosial).

## DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. H. 2003. “*Manajemen*” Edisi Kedua Cetakan Ke delapan belas Yogyakarta BPFE-Yogyakarta.
- Haqie, Z. A., Nadiah ,R. E., & Ariyani, O. P. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal Of Public Sector Innovations)*, Vol 5(1),23. Diakses pada 24 Oktober 2023
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hartono,T, Trisakti,F.A, Aprilia,G. 2021. *Smart card* Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi Pada Pemerintahan Kota Pekan Baru, Riau. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. *Jurnal Riset Komunikasi* Vol 4 (2),237. Diakses pada 24 Oktober 2023.  
DOI: <https://doi.org/10.38194/jurkom.v4i2.288>
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/Kep/25/M.Pan/2/2014 *Pelayanan Publik* Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Koli, A.R.A, Firdausi, F. 2019. Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol 8 (2),200-205 Diakses Pada 23 November 2023.  
DOI: <https://doi.org/10.33366/jisip.v8i4.1947>
- Kurniawan, R. C. 2016. Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Moleong, L. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarta.
- Nasikhah, M. A. 2019. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Sosial Dan Politik*, Vol 1(1),26. Diakses pada 24 Oktober 2023.
- Permana,D, Muchsin,S, Suyeno. 2021. Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis *Digital Government* (Studi Kasus Pada Pengadilan Agama Dikota Malang), Jurusan Adminstrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. *Jurnal Respon Publik* Vol 15(1)36-38. Diakses pada 24 oktober 2023.  
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/issue/archive>
- Pratama,I.L, Effendi, T.S.W. 2023. Penerapan Self-Service Berbasis E-Card Payment Dalam Mewujudkan Digitalisasi Penjualan Bbm Dispbu Yang Sustainable, Efisien Dan Profitabilitas. Politeknik Energi Mineral Akamigas, Cepu. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* Vol 6(2),285. Diakses pada 24 oktober 2023.  
DOI: <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i2.275>
- Rohmah,D, Jannah,D.A. 2023. Penerapan Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Utara. Jurusan Ilmu Pemerintahan,

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Indonesia. *Community Development Journal* Vol 4(3),5527. Diakses pada 24 oktober 2023. DOI: <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i3.17178>

Sadhana, K. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Cv Citra Malang.

Saldana., Miles & Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications.

Sondang, S.P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Steers, M. R. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.