

AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS MENDAPATKAN PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI

Accessibility of Public Services for Persons with Disabilities at the Population and Civil Registration Office of Manggarai Regency

Tarsisius Adythia
Weong^{1*}

Jacob Wadu²

Theny I. B. K. Pah³

Belandina L. Long⁴

*1-4 Universitas Nusa Cendana

*email: aditweong@gmail.com,
jacob.wadu@staf.undana.ac.id,
kurniatipah@staf.undana.ac.id,
belandina.long@staf.undana.ac.id

Lisensi:CC-BY 

Abstrak

Aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak dasar penyandang disabilitas yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif. Namun, pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai masih menghadapi berbagai kendala aksesibilitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis aksesibilitas penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan terdiri atas pejabat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, satu aktivis pemerhati disabilitas, serta lima penyandang disabilitas yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan belum optimal ditinjau dari aspek ketersediaan, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan akibat keterbatasan fasilitas aksesibel, belum tersedianya petugas yang menguasai bahasa isyarat, belum adanya prosedur evakuasi yang inklusif, serta belum tersusunnya standar operasional pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan infrastruktur, kompetensi petugas, serta kebijakan dan standar pelayanan yang inklusif diperlukan untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang setara bagi penyandang disabilitas.

Kata Kunci:

Accessibility, Civil Registration, Disability, Inclusive Public Services, Population Administration

Keywords:

Accessibility, Civil Registration, Disability, Inclusive Public Services, Population Administration

Abstract

Accessible population administration services are a fundamental right of persons with disabilities and should be ensured through inclusive public service delivery. However, accessibility in the Population and Civil Registration Office of Manggarai Regency remains constrained by several service barriers. This study aimed to analyze the accessibility of public services for persons with disabilities at the Population and Civil Registration Office of Manggarai Regency. A descriptive qualitative approach was employed. The participants included officials and service staff of the agency, one disability rights advocate, and five persons with disabilities selected using *purposive* and *accidental sampling* techniques. Data were collected through semi structured interviews, observation, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña involving data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that service accessibility has not been fully achieved in terms of availability, safety, convenience, and comfort due to limited accessible facilities, the absence of sign language competent staff, inadequate inclusive emergency evacuation procedures, and the lack of disability specific service standard operating procedures. The study concludes that strengthening accessible infrastructure, staff capacity, and inclusive service policies is essential to ensure equitable population administration services for persons with disabilities.

Submit Tgl.: 03-Juli-2026

Diterima Tgl.: 08-Juli-2026

Diterbitkan Tgl.: 20-Juli-2026

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang menyelenggarakan administrasi kependudukan melalui penerbitan berbagai dokumen kependudukan, seperti e-KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta pencatatan sipil lainnya. Dokumen tersebut menjadi dasar bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai hak dasar, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan perlindungan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang harus diberikan kepada seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Astuti (2018) menyatakan bahwa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas harus didukung oleh penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan (Atep Adya Bharata, 2003). Selain itu, Kasmir (2006) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik memerlukan sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan yang cepat, serta kemampuan memahami kebutuhan masyarakat. Ketentuan tersebut diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menjamin hak penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan publik yang mudah diakses, setara, dan tanpa diskriminasi.

Namun, implementasi pelayanan yang aksesibel bagi penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai kendala. Pramashela dan Rachim (2022) mengungkapkan bahwa aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di berbagai kota di Indonesia belum memenuhi standar yang diharapkan. Kondisi serupa terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Meskipun instansi telah berupaya menerapkan pelayanan inklusif sesuai berbagai regulasi sebagaimana disampaikan oleh Paulus Ngambol, hasil wawancara dengan Dionisius Rampung dan Wihelmus Inosensius menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang tersedia masih terbatas pada kursi roda dan jalur ramp, sedangkan fasilitas lain seperti guiding block, toilet aksesibel, dan lahan parkir khusus belum tersedia secara memadai.

Keterbatasan tersebut berdampak pada kesulitan penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Carly Suciadi menyampaikan bahwa fasilitas pelayanan masih belum ramah disabilitas, sedangkan Vicki Ganggu mengaku masih memerlukan pendamping karena tidak tersedia petugas yang menguasai bahasa isyarat. Gina juga menyatakan bahwa tidak tersedianya guiding block menyebabkan penyandang tunanetra harus selalu didampingi ketika mengurus dokumen kependudukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia. Sejalan dengan itu, Franciscus (2020) menjelaskan bahwa hambatan yang dialami penyandang disabilitas juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang belum aksesibel.

Permasalahan tersebut semakin penting mengingat jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Manggarai mencapai 3.559 orang berdasarkan data Dinas Sosial Kabupaten Manggarai Tahun 2023. Petronela Sau Naikofi menyatakan bahwa masih banyak fasilitas publik di Nusa Tenggara Timur yang belum aksesibel bagi penyandang disabilitas. Sabinus Ngadu juga menegaskan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Manggarai belum sepenuhnya inklusif, sementara Ade Mosess mengungkapkan masih terdapat 324 penyandang disabilitas yang belum memiliki KTP menjelang Pemilu dan Pilkada Tahun 2024 akibat hambatan akses pelayanan. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Edwin yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang belum ramah disabilitas masih ditemukan di berbagai instansi pemerintah di Kabupaten Manggarai.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksesibilitas penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Penelitian ini penting dilakukan karena masih terdapat kesenjangan antara regulasi yang menjamin pelayanan inklusif dengan pelaksanaannya di lapangan. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan

bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Manggarai dengan mengkaji aspek fasilitas fisik dan nonfisik berdasarkan kondisi empiris di lokasi penelitian. Hasil penelitian diharapkan menjadi rekomendasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih aksesibel dan inklusif bagi penyandang disabilitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami secara mendalam aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengeksplorasi realitas sosial serta mengungkap makna yang terdapat dalam praktik pelayanan publik (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Menurut Moleong (2013), penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, alasan tindakan, dan proses sosial yang berlangsung sehingga sesuai untuk mengkaji aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai, Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan fokus penelitian meliputi aspek ketersediaan, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan pelayanan.

Populasi penelitian mencakup pihak-pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan maupun penerimaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan dan kewenangan terkait pelayanan publik, yaitu Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas, dua orang pegawai pelayanan, serta satu orang aktivis atau perwakilan LSM yang bergerak dalam advokasi hak penyandang disabilitas. Sementara itu, teknik accidental sampling digunakan untuk memperoleh informasi dari lima orang penyandang disabilitas yang pernah atau sedang mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan kedua teknik tersebut bertujuan memperoleh informasi yang komprehensif dari penyelenggara layanan maupun penerima layanan sehingga mampu menggambarkan kondisi aksesibilitas pelayanan secara menyeluruh.

Instrumen penelitian adalah peneliti sebagai instrumen utama dengan menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi sebagai alat bantu pengumpulan data. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, kendala, dan harapan informan terhadap aksesibilitas pelayanan. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung kondisi fasilitas pelayanan, seperti keberadaan ramp, toilet disabilitas, serta interaksi antara petugas dan penyandang disabilitas. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan arsip, laporan, regulasi, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelayanan publik dan penyandang disabilitas. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles sebagaimana dikemukakan dalam Fiantika et al. (2022), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Prosedur penelitian diawali dengan penetapan fokus penelitian yang mencakup aspek ketersediaan, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data sehingga hasil penelitian memiliki validitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Mendapatkan Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai.

Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas merupakan pemenuhan hak untuk memperoleh layanan yang dapat dijangkau, digunakan, dipahami, dan dinikmati secara setara tanpa hambatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai belum sepenuhnya memenuhi hak tersebut karena fasilitas aksesibilitas masih terbatas dan belum menerapkan prinsip *universal design*. Kondisi ini menyebabkan penyandang disabilitas masih bergantung pada bantuan orang lain dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, hambatan aksesibilitas meliputi hambatan fisik, informasi, komunikasi, dan administratif. Keterbatasan fasilitas aksesibel, minimnya media informasi yang ramah disabilitas, belum tersedianya petugas yang menguasai bahasa isyarat, serta prosedur pelayanan yang belum menyesuaikan kebutuhan penyandang disabilitas menyebabkan akses terhadap layanan belum berjalan secara optimal. Padahal dokumen kependudukan merupakan dasar pemenuhan berbagai hak sipil, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, layanan perbankan, perlindungan hukum, dan partisipasi politik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa belum optimalnya aksesibilitas pelayanan dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran, kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam melayani penyandang disabilitas, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum adanya kebijakan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas. Untuk menganalisis kondisi tersebut secara lebih komprehensif, penelitian ini mengkaji empat aspek utama aksesibilitas, yaitu ketersediaan, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan sebagai indikator dalam menilai pelaksanaan pelayanan yang inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai.

1. Ketersediaan Aksesibilitas Pelayanan

Ketersediaan aksesibilitas merupakan kondisi ketika layanan, fasilitas, dan sumber daya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai tersedia, dapat diakses, dan dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas. Aspek ini meliputi penyediaan fasilitas fisik, seperti jalur khusus, ramp, kursi roda, toilet aksesibel, serta kesiapan petugas yang mampu memberikan pelayanan ramah disabilitas. Menurut Sheth dan Sisodia (dalam Dede Apriyadi, 2017), ketersediaan ditunjukkan oleh tersedianya produk atau layanan sesuai kebutuhan. Dalam konteks pelayanan publik, ketersediaan aksesibilitas merupakan bentuk pemenuhan hak penyandang disabilitas agar dapat memperoleh pelayanan secara mandiri, setara, dan tanpa diskriminasi. Hal ini juga sejalan dengan Propiona (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik yang ramah disabilitas merupakan bagian dari hak sipil penyandang disabilitas serta mampu meningkatkan mobilitas dan partisipasi sosial. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 huruf d tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Fasilitas seperti jalur khusus, toilet aksesibel, dan kursi roda masih terbatas, bahkan kursi roda yang tersedia belum berfungsi secara optimal. Selain itu, belum tersedia petugas yang memiliki kompetensi khusus, seperti penerjemah bahasa isyarat, sehingga pelayanan yang inklusif belum dapat diwujudkan secara maksimal. Hasil wawancara dengan Wihelmus Inosensius menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran menjadi penyebab utama belum lengkapnya penyediaan fasilitas pelayanan, bahkan lahan parkir umum pun belum tersedia. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Fin, penyandang

disabilitas tunarungu, yang menyampaikan bahwa fasilitas penunjang pelayanan masih sangat minim sehingga pengunjung harus memanfaatkan bahu jalan sebagai tempat parkir. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai masih belum sepenuhnya mendukung terwujudnya pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas.



Gambar 1 Lahan Parkir

Berdasarkan Gambar 1, ketersediaan area parkir khusus bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai masih belum tersedia sehingga masyarakat harus menggunakan bahu jalan sebagai tempat parkir. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kemacetan serta mengurangi keamanan dan kenyamanan penyandang disabilitas ketika mengakses pelayanan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh faktor anggaran, tetapi juga mengindikasikan bahwa kebutuhan aksesibilitas belum menjadi prioritas dalam penyediaan sarana pelayanan. Akibatnya, penyandang disabilitas masih mengalami hambatan sejak tahap awal mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi di lapangan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menjamin tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang aksesibel. Keterbatasan fasilitas tersebut menyebabkan penyandang disabilitas masih bergantung pada bantuan orang lain dalam mengurus dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana yang ramah disabilitas agar pelayanan publik dapat diwujudkan secara inklusif, setara, dan tanpa diskriminasi.

Petugas pelayanan merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai memiliki jumlah petugas yang cukup untuk melayani masyarakat umum, aksesibilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas tidak hanya ditentukan oleh jumlah petugas, tetapi juga oleh kompetensi mereka dalam memahami kebutuhan berbagai jenis disabilitas. Petugas dituntut memiliki kemampuan komunikasi, memahami etika berinteraksi dengan penyandang disabilitas, serta mampu memberikan pelayanan yang responsif agar penyandang disabilitas dapat mengakses pelayanan secara mandiri dan setara.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai belum memiliki petugas yang memperoleh pelatihan khusus maupun mampu berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat. Akibatnya, penyandang disabilitas, terutama tunarungu, masih mengalami hambatan komunikasi dan bergantung pada keluarga atau pendamping dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Tea yang menyatakan bahwa belum tersedia petugas khusus, kertas braille, ruang tunggu khusus, maupun fasilitas pendukung lainnya bagi penyandang disabilitas. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan aksesibilitas pelayanan tidak hanya

disebabkan oleh kurangnya fasilitas fisik, tetapi juga oleh belum tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan yang inklusif sesuai kebutuhan penyandang disabilitas.



Gambar 2 Loker Pelayanan

Berdasarkan gambar tersebut, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai masih dilaksanakan melalui satu loket yang digunakan bersama oleh masyarakat umum dan penyandang disabilitas. Belum tersedianya loket maupun petugas khusus menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas. Padahal, keberadaan loket dan petugas khusus merupakan bentuk akomodasi yang layak untuk mengurangi hambatan fisik, komunikasi, maupun prosedural sehingga penyandang disabilitas dapat memperoleh pelayanan secara mandiri, setara, dan tanpa diskriminasi. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan yang sama bagi seluruh masyarakat belum mencerminkan prinsip pelayanan yang inklusif karena kebutuhan penyandang disabilitas memerlukan penyesuaian dalam proses pelayanan.

Hasil wawancara dengan Paulus Ngambol menyatakan bahwa belum tersedianya fasilitas dan sumber daya manusia khusus bagi penyandang disabilitas dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran, kondisi topografi wilayah, serta belum adanya kebijakan khusus yang mengatur pelayanan disabilitas. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah petugas pelayanan telah mencukupi untuk melayani masyarakat umum, kompetensi dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan inklusif masih belum optimal. Belum adanya petugas yang menguasai bahasa isyarat, pelatihan khusus, maupun mekanisme pelayanan yang mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas menyebabkan mereka masih mengalami hambatan komunikasi dan bergantung pada bantuan pihak lain dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

2. Keamanan Aksesibilitas Pelayanan

a. Infrastruktur Layanan

Keamanan dalam aksesibilitas pelayanan merupakan kondisi yang menjamin penyandang disabilitas terlindungi dari ancaman fisik, psikologis, maupun hambatan komunikasi selama mengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Keamanan tidak hanya berkaitan dengan perlindungan dari risiko kecelakaan, tetapi juga dengan tersedianya fasilitas dan sistem pelayanan yang memungkinkan penyandang disabilitas memperoleh layanan secara aman, nyaman, dan mandiri.

Berdasarkan hasil observasi, kondisi keamanan infrastruktur pelayanan masih belum memadai. Berbagai fasilitas pendukung seperti jalur landai (ramp), guiding block bagi penyandang tunanetra, pegangan tangan, toilet aksesibel, area parkir khusus, kursi roda yang layak, penerjemah bahasa isyarat, serta petugas keamanan (satpam) belum tersedia secara optimal. Kondisi ini meningkatkan risiko kecelakaan dan menimbulkan rasa tidak aman bagi penyandang disabilitas saat mengakses pelayanan.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran dan kondisi topografi wilayah menjadi faktor utama belum optimalnya penyediaan infrastruktur yang ramah disabilitas. Sementara itu, Kepala Bidang Pelayanan mengakui bahwa meskipun penyandang disabilitas menjadi prioritas pelayanan, belum tersedianya petugas keamanan menyebabkan perlindungan terhadap pengguna layanan belum dapat dijamin sepenuhnya. Selain itu, penyandang disabilitas tunarungu juga mengeluhkan tidak adanya penerjemah bahasa isyarat sehingga komunikasi dengan petugas menjadi sulit dan mengurangi rasa aman dalam memperoleh pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi keamanan aksesibilitas di Dukcapil Kabupaten Manggarai belum sepenuhnya memenuhi ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), yang menegaskan kewajiban negara untuk menjamin pelayanan publik yang aman, setara, dan aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai masih belum memenuhi aspek keamanan bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana yang aksesibel serta penyediaan petugas pendukung agar penyandang disabilitas dapat mengakses pelayanan secara aman, mandiri, dan tanpa hambatan.

b. Sistem Evakuasi Darurat

Sistem evakuasi darurat merupakan bagian penting dari aspek keamanan dalam aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Sistem ini tidak hanya mencakup prosedur penyelamatan saat terjadi keadaan darurat, tetapi juga ketersediaan jalur evakuasi yang aksesibel, rambu-rambu yang mudah dipahami, sistem peringatan visual dan audio, serta petugas yang mampu memberikan bantuan kepada penyandang disabilitas. Ketentuan tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan menyediakan lingkungan yang aman dan aksesibel.

Berdasarkan hasil observasi, sistem evakuasi darurat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai masih belum memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Belum tersedianya jalur landai (ramp), guiding block, pegangan tangan (handrail), jalur evakuasi yang aksesibel, serta petugas keamanan menyebabkan penyandang disabilitas berisiko mengalami kesulitan ketika terjadi keadaan darurat seperti kebakaran atau gempa bumi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek keselamatan penyandang disabilitas belum menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran dan kondisi topografi wilayah menjadi faktor penghambat penyediaan fasilitas evakuasi yang memadai. Selain itu, hasil penelitian juga menemukan belum adanya prosedur operasional standar (SOP) yang secara khusus mengatur mekanisme evakuasi bagi penyandang disabilitas. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi petugas maupun pengguna layanan ketika menghadapi situasi darurat.

Temuan tersebut diperkuat oleh keterangan salah satu penyandang disabilitas tunarungu yang menyampaikan bahwa masih diperlukan fasilitas pendukung, seperti petugas yang mampu menggunakan bahasa isyarat serta prosedur evakuasi yang jelas dan mudah dipahami oleh kelompok rentan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem evakuasi tidak hanya membutuhkan infrastruktur fisik yang aksesibel, tetapi juga informasi dan komunikasi yang inklusif.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa sistem evakuasi darurat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai belum sepenuhnya memenuhi standar keamanan bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan penyediaan jalur evakuasi yang aksesibel, fasilitas keselamatan yang memadai, penyusunan SOP evakuasi khusus bagi penyandang disabilitas, serta peningkatan kesiapsiagaan petugas agar perlindungan dan keselamatan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik dapat terjamin.



Gambar 2 Jalur Masuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai



Gambar 3 Jalur Evakuasi

Kemudahan Aksesibilitas Pelayanan

Kemudahan aksesibilitas pelayanan merupakan kondisi yang memungkinkan penyandang disabilitas memperoleh layanan administrasi kependudukan secara mudah, cepat, dan tanpa hambatan. Prinsip ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan wajib menyediakan pelayanan yang mudah diakses, inklusif, dan tidak diskriminatif. Dalam praktiknya, kemudahan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan prosedur administrasi, tetapi juga kemampuan sistem pelayanan dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

1. Aksesibilitas Layanan

Aksesibilitas layanan berkaitan dengan kemampuan penyandang disabilitas untuk menjangkau dan menggunakan fasilitas pelayanan secara mandiri. Pelayanan yang inklusif harus didukung oleh fasilitas fisik yang memadai, sarana komunikasi yang aksesibel, serta bantuan petugas yang memahami kebutuhan penyandang disabilitas.

Hasil wawancara dengan petugas loket menunjukkan bahwa penyandang disabilitas diberikan prioritas dalam pelayanan, namun persyaratan administrasi tetap diberlakukan sama seperti masyarakat lainnya. Sementara itu, Sekretaris Dinas menyatakan bahwa penyandang disabilitas menjadi prioritas, tetapi keterbatasan fasilitas masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Hasil observasi menunjukkan masih terbatasnya fasilitas pendukung, seperti sarana aksesibilitas fisik, petugas yang menguasai bahasa isyarat, serta fasilitas lain yang mendukung pelayanan mandiri. Akibatnya, sebagian penyandang disabilitas masih bergantung pada bantuan keluarga atau petugas dalam mengurus dokumen kependudukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan publik yang inklusif sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai telah memberikan prioritas kepada penyandang disabilitas, namun masih belum optimal karena keterbatasan fasilitas, sarana pendukung, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

2. Prosedur Pelayanan

Kemudahan aksesibilitas juga ditentukan oleh prosedur pelayanan yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan. Menurut Grönroos (2007), kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan, tetapi juga oleh kemampuan pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara spesifik. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang mewajibkan penyelenggara pelayanan menyediakan prosedur yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara administratif prosedur pelayanan bagi penyandang disabilitas sama dengan masyarakat umum. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat penyesuaian yang bersifat informal, seperti bantuan petugas atau keluarga saat pemeriksaan berkas dan pengisian formulir. Bantuan tersebut belum diatur secara resmi dalam standar operasional prosedur (SOP), sehingga pelaksanaannya bergantung pada kondisi di lapangan dan belum menjamin pelayanan yang konsisten.

Temuan ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai telah berupaya memberikan kemudahan kepada penyandang disabilitas, tetapi belum didukung oleh mekanisme pelayanan yang terstruktur dan adaptif. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan SOP khusus yang mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas agar pelayanan dapat berlangsung lebih konsisten, mudah diakses, dan menjamin kesetaraan pelayanan bagi seluruh masyarakat.

Tabel 1 Standar Operasional Pelayanan Jenis Pelayanan: Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan:	1. Foto copy Surat Izin Tinggal Tetap bagi WNA 2. Foto copy akta perkawinan/kutipan akta perceraian 3. Foto copy KTP-EI bagi yang sudah memiliki KTP-EI 4. Foto Copy data pendukung lainnya seperti: Kutipan akta kelahiran, ijazah. 5. Surat pernyataan bermeterai bagi yang belum menikah sah.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan:	1. Pemohon mengajukan berkas kepada petugas front office di loket front office. 2. Petugas front office melakukan verifikasi berkas sesuai persyaratan, berkas yang sudah lengkap diteruskan kepada operator penginputan (SIK) dan akan diteliti kembali dan berkas yang tidak lengkap sesuai persyaratan, dikembalikan kepada pemohon. 3. Operator Penginput (SIK) melakukan penginputan data pemohon dalam Aplikasi SIK.

		4. Kepala Seksi melakukan pengajuan dalam Aplikasi SIAK sesuai data pemohon yang telah diinput operator. 5. Kepala Bidang melakukan Verifikasi data pemohon yang telah diajukan Kepala Seksi dalam Aplikasi SIAK 6. Kepala Dinas Melakukan Tanda Tangan Elektronik semua dokumen dalam Aplikasi SIAK. 7. Pemohon mendapatkan Dokumen Kartu Keluarga Baru (Melalui Email Pemohon atau dari Petugas jika jaringan internet tidak memungkinkan).
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 Menit (1 Jam) Jika Dokumen langsung didapatkan di Kantor Dukcapil 1 X 24 Jam Jika dokumen dicetak sendiri oleh Pemohon.
4	Biaya / Tarif	Gratis (Sesuai dengan Perda No.04 Tahun 2021)
5	Produk Layanan	Kartu Keluarga Baru
6	Penangan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Secara langsung berupa pengaduan lisan yang dapat disampaikan secara langsung kepada petugas front office, Operator SIAK, Kepala Seksi dengan mengisi buku tamu pengaduan. 2. Pengaduan secara tidak langsung dapat melalui : Kotak saran, Whatshapp dengan nomor Hand Phone Dinas Dukcapil: 081 246 751 500, melalui www.lapor.go.id, sms ke 1708 dan Surat Pengaduan yang ditujukan kepada Pimpinan / Kepala Dinas.

Tabel 2 Standar Oprasional Pelayanan Jenis Pelayanan: Pelayanan Penerbitan KTP baru

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan:	1. Pemohon telah berusia 17 Tahun 2. Foto copy Kartu Keluarga 3. Foto copy akta Kelahiran, Ijazah terakhir (jika ada perbedaan data) 4. Surat Keterangan Belum Pernah Merekam KTP El dari Desa/Kelurahan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan:	1. Pemohon mengajukan berkas kepada petugas front office di loket front office. 2. Petugas front office melakukan verifikasi berkas sesuai persyaratan, berkas yang sudah lengkap diteruskan kepada operator perekaman dan akan diteliti kembali. Berkas yang tidak lengkap sesuai persyaratan, dikembalikan kepada pemohon. 3. Operator Perekaman melakukan perekaman (foto)
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Dokumen langsung didapatkan di KantorDukcapil dalam Waktu 1 X 24 Jam .
4	Biaya / Tarif	Gratis (Sesuai dengan Perda No.04 Tahun 2021)
5	Produk Layanan	KTP El Baru
6	Penangan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Secara langsung berupa pengaduan lisan yang dapat disampaikan secara langsung kepada petugas front office, Operator SIAK, Kepala Seksi dengan mengisi buku tamu pengaduan. 2. Pengaduan secara tidak langsung dapat melalui : Kotak saran, Whatshapp dengan nomor Hand Phone Dinas Dukcapil: 081 246 751 500, melalui www.lapor.go.id, sms ke 1708 dan Surat Pengaduan yang ditujukan kepada Pimpinan / Kepala Dinas.

Kenyamanan Aksesibilitas Pelayanan

I. Kenyamanan dalam Kondisi Fasilitas

Kenyamanan aksesibilitas merupakan kondisi pelayanan yang memberikan rasa aman, tenang, dan nyaman bagi penyandang disabilitas selama mengakses layanan. Kenyamanan tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas, tetapi juga dari kemampuan fasilitas tersebut dalam mendukung mobilitas serta memberikan pengalaman pelayanan yang aman secara fisik maupun psikologis. Dalam pelayanan publik yang inklusif, kenyamanan mencakup kondisi fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat duduk, jalur akses, pencahayaan, sirkulasi udara, serta tersedianya jalur khusus yang memudahkan mobilitas penyandang disabilitas.

Hasil wawancara dengan salah satu penyandang disabilitas tunarungu menunjukkan bahwa belum adanya petugas yang menguasai bahasa isyarat menyebabkan komunikasi dengan petugas menjadi sulit sehingga mengurangi kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Sekretaris Dinas juga menyampaikan bahwa meskipun telah tersedia beberapa fasilitas pelayanan, masih terdapat berbagai keterbatasan yang menyebabkan kebutuhan penyandang disabilitas belum sepenuhnya terpenuhi. Temuan tersebut diperkuat oleh aktivis pemerhati kesetaraan pelayanan publik yang menyatakan bahwa fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai masih belum sepenuhnya ramah disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi, ruang tunggu telah tersedia namun belum dirancang secara aksesibel, jumlah tempat duduk masih terbatas, serta akses masuk gedung belum memberikan kenyamanan bagi pengguna kursi roda. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fasilitas fisik masih belum optimal sehingga penyandang disabilitas belum dapat mengakses pelayanan secara mandiri dan nyaman.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai belum sepenuhnya terpenuhi. Keterbatasan fasilitas fisik, sarana pendukung, serta sumber daya manusia yang memahami kebutuhan penyandang disabilitas masih menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan nyaman bagi penyandang disabilitas.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan publik yang inklusif sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. Temuan utama memperlihatkan bahwa aspek ketersediaan, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan pelayanan masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan fasilitas fisik yang aksesibel, belum tersedianya petugas yang memiliki kompetensi bahasa isyarat, belum adanya prosedur evakuasi yang ramah disabilitas, serta belum optimalnya prosedur pelayanan yang mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas. Meskipun penyandang disabilitas telah diprioritaskan dalam pelayanan, implementasi pelayanan yang inklusif masih terhambat oleh keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana, serta belum adanya kebijakan dan standar operasional yang secara khusus mengatur pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu instansi pelayanan publik di Kabupaten Manggarai dengan pendekatan kualitatif sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada daerah atau jenis pelayanan publik lainnya. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas lokasi penelitian, melibatkan lebih banyak jenis disabilitas dan instansi pelayanan publik, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang

lebih komprehensif mengenai aksesibilitas pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai untuk meningkatkan penyediaan fasilitas aksesibel sesuai prinsip universal design, menyusun standar operasional prosedur pelayanan dan evakuasi yang inklusif, meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan disabilitas dan bahasa isyarat, serta memperkuat komitmen kebijakan dan penganggaran sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses secara mandiri, aman, nyaman, dan setara oleh seluruh penyandang disabilitas.

REFERENSI

- Astuti, D. (2018). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Bungo (Skripsi). Universitas Jambi.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Yudhistira.
- Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. Strategi perwujudan Kota Bandung sebagai kota ramah penyandang disabilitas.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumadi, J., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., ... & Ulfah, M. (2022). Metodologi penelitian kualitatif. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Franciscus, P. (2020). Disabilitas dan isu kesehatan: Antara evolusi konsep, hak asasi, kompleksitas masalah, dan tantangan. *Jurnal Bioetik*, 5(3).
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Kasmir. (2006). *Manajemen perbankan*. Kencana Prenada Media Group.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Petronela Sau Naikofi. (2025). Audit sosial HWDI temukan banyak fasilitas publik di NTT tidak aksesibel bagi penyandang disabilitas. Radar NTT. <https://radarntt.net>
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225–236. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
- Propiona, J. K. (2021). Aksesibilitas sebagai pemenuhan hak penyandang disabilitas.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.