

Pelayanan Pembuatan E-KTP Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab, Bolsel

Mila Karmila Nusura¹, Sofyan Alhadar², Taty Tahalib

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

Corresponding Author: Mila Karmila Nusura, e-mail: milanusura1980@gmail.com¹, alhadsof21@gmail.com¹, tetythalib72@gmail.com³

Published: August , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan (Bolsel). Fokus penelitian mencakup tiga dimensi utama, yaitu Koordinasi, Jarak Tempuh, dan Kesadaran. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pelaksana program, serta dokumentasi operasional program.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan perangkat desa sudah berjalan dengan baik, namun koordinasi dari aparat desa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang maksimal. Hal ini disebabkan oleh masih adanya kesalahan dalam penginformasian data penyandang disabilitas, yang mana informasi sering kali diperoleh melalui pelantara dan tidak dilakukan kunjungan langsung oleh perangkat desa. Selain itu, masalah jarak tempuh yang jauh dan medan yang sulit menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi hambatan signifikan, karena Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan terdiri dari 81 desa dengan kondisi jalan yang tidak memadai, seperti sempit, menanjak, dan terjal. Jarak yang jauh ini menyebabkan persiapan perekaman dan penginputan data memakan waktu yang lama. Kesadaran masyarakat dan aparat desa dalam memberikan informasi mengenai penyandang disabilitas kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih rendah, yang mempersulit pencarian keberadaan masyarakat penyandang disabilitas untuk melakukan perekaman KTP-e. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian yang lebih besar terhadap koordinasi antara pihak terkait, penyederhanaan akses jarak tempuh, dan peningkatan kesadaran masyarakat serta aparat desa agar pelayanan pembuatan e-KTP bagi penyandang disabilitas dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan maksimal.

Keywords: Koordinasi 1; Jarak Tempuh 2; Kesadaran 3.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Negara mempunyai satu kepemilikan dalam menyediakan pelayanan kepada setiap kebutuhan dan hak untuk warga negara, selain itu, bagian dari upaya dalam kesejahteraan umum yang tercantum dalam tujuan negara pada Pembukaan U-U D NRI Tahun 1945 alinea ke IV (Afrida & Habibulloh, 2022). Salah satu layanan pemerintah kepada masyarakat adalah administrasi kependudukan, yang berfungsi untuk memberikan pengakuan dan status hukum terhadap peristiwa penting yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia.

Menurut U-U No. 25 Tahun 2009 yang membicarakan persoalan terkait pelayanan publik. Hal ini pelayanan publik bisa mengacu pada satu aktivitas yang bertujuan untuk melayani kemauan/kebutuhan masyarakat sebagaimana terlampir pada peraturan yang telah diterapkan. Selanjutnya, Layanan ini diberikan kepada setiap penduduk yang ada di setiap negara-negara, baik dalam bentuk barang, jasa, atau layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik.

Semua layanan telah diterapkan oleh seluruh aparaturnya pemerintah kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Pelayanan publik umumnya bertujuan untuk mengutamakan kepentingan masyarakat, mempermudah proses administratif, mempercepat penyelesaian urusan, dan memberikan kepuasan kepada warga. Terakhir, persoalan kualitas pelayanan harus memenuhi ekspektasi masyarakat secara menyeluruh, terutama pada kebutuhan warga maupun untuk penyandang disabilitas (Dachi et al., 2024).

UU RI No 8 Tahun 2016 menggambarkan penyandang disabilitas sebagai individu yang menghadapi keterbatasan dalam aspek fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka panjang. Selain itu, yang menjadi keterbatasan saat ini dapat menimbulkan hambatan dan kesusahan dalam berkomunikasi di lingkungan sekitar, sehingga mempengaruhi kemampuan mereka untuk ikut serta secara penuh dan efektif dalam kehidupan sosial, dengan tetap menghormati prinsip kesetaraan hak sebagai warga Negara (Putri et al., 2024).

Istilah "penyandang cacat" sering dianggap sebagai bentuk stigmatisasi, karena kata tersebut menyematkan label atau tanda kecacatan pada keseluruhan identitas seseorang. Di Indonesia, mempunyai istilah "Penyandang Disabilitas" bukan satu-satunya yang digunakan untuk merujuk pada individu dengan keterbatasan fisik atau mental. Beberapa istilah lain yang sering digunakan antara lain difabel, berkebutuhan khusus, atau orang dengan disabilitas (Putra et al., 2021). Selain itu, istilah yang lebih spesifik juga sering digunakan, seperti penyebutan berdasarkan jenis disabilitas, misalnya dengan kata "tuna" atau istilah khusus seperti tuli, buta, serta mereka yang mengalami gangguan jiwa.

Pelayanan administrasi kependudukan harus diberikan secara setara tanpa membedakan antara masyarakat yang memiliki keterbatasan dan mereka yang tidak. Masyarakat rentan administrasi kependudukan, seperti penyandang disabilitas, orang dengan gangguan jiwa, atau lansia, sering menghadapi kesulitan dalam memperoleh dokumen kependudukan (Anggraini & Manar, 2024). Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan diberikan dengan adil dan efektif kepada semua lapisan masyarakat, tanpa ada diskriminasi dalam hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, baik bagi yang rentan.

Dinas (dukcapil) yang artinya "Kependudukan dan Catatan Sipil" di Kab, Bolsel yang artinya "Bolaang Mongondow Selatan" sedang aktif mengembangkan berbagai inovasi dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Salah satu fokus utama dari inovasi ini adalah meningkatkan layanan bagi penyandang disabilitas di daerah tersebut. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, terutama bagi penyandang disabilitas di Kab, Bolsel. Adapun total penyandang disabilitas Kab, Bolsel 117 orang yang terdiri dari fisik 26 orang, fisik dan mental 8 orang, disabilitas lainnya berjumlah 18 orang, disabilitas mental/jiwa 33 orang, netra/buta 11 orang, serta rungu/wicara 21 orang. Adapun data penyandang disabilitas yang sudah melakukan perekaman e-KTP berjumlah 65 orang, yang belum melakukan perekaman e-KTP berjumlah 9 orang dan penyandang disabilitas di bawah umur belum wajib perekaman e-KTP berjumlah 43 orang.

Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan memiliki pegawai berjumlah 14 orang pegawai dan yang sering turun kelapangan berjumlah 4 orang saja. Dalam pelaksanaan perekaman pembuatan e-KTP, Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan mengungkapkan bahwa banyak penyandang disabilitas menghadapi kesulitan, terutama jika mereka diwajibkan untuk datang langsung ke kantor. Banyak penyandang disabilitas, terutama yang mengalami gangguan psikotik atau kelumpuhan pada kaki, mengalami kesulitan saat melakukan perekaman e-KTP. Selain itu, bagi penyandang disabilitas tunanetra, proses perekaman iris mata juga menjadi hambatan. Dengan tantangan-tantangan tersebut, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab, Bolsel dapat merancang strategi khusus untuk mempermudah pembuatan e-KTP bagi penyandang disabilitas. Meskipun jumlah penyandang disabilitas di daerah ini cukup banyak, masih ada beberapa warga disabilitas yang belum membuat rekaman e-KTP sampai saat ini.

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah untuk memastikan seluruh warga negara mendapatkan identitas yang sah dan diakui, yang merupakan hak

dasar bagi setiap individu. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan telah berusaha memberikan akses yang setara, termasuk bagi penyandang disabilitas. Hal ini penting untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan hak yang sama dalam administrasi kependudukan, serta dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial dan politik.

Namun, meskipun sudah ada upaya untuk memperbaiki sistem pelayanan, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas proses pembuatan e-KTP bagi penyandang disabilitas. Kendala-kendala tersebut tidak hanya berhubungan dengan aspek teknis, tetapi juga berkaitan dengan kurangnya pemahaman serta fasilitas yang mendukung bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan perbaikan lebih lanjut dalam pelayanan agar penyandang disabilitas dapat memperoleh e-KTP dengan mudah, cepat, dan tanpa diskriminasi.

Adapun beberapa kendala dalam pelayanan pembuatan e-KTP bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan yaitu:

Pertama, Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya (Tinggogoy & Kaloly, 2021). Pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrument bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial (Nuriyanto, 2016).

Buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat watak mengabdikan kepada kekuasaan (state oriented) dibandingkan kepada publik (publik oriented) (Soraya & Astuti, 2019). Sehingga wajah birokrasi Indonesia kesan otoriter-rentenya cukup kuat. Situasi birokrasi yang demikian tentu berdampak terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan (Indriastuti, 2020). Pelayanan birokrasi akan terpola dengan model caring culture masih jauh dari kesan demokratis dan berkualitas yang nampak adalah kesan diskriminatif. Konstitusi sudah menjelaskan bahwa paradigma dari fungsi negara adalah melindungi rakyatnya dari berbagai macam persoalan (Selfia et al., 2022). Secara esensial, konsep melindungi yang tersirat dalam konstitusi, dilihat bentuk praksisnya yaitu adanya pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah yang berkualitas dan tidak diskriminatif. Memastikan adanya akses bagi rakyat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah baik secara ekonomi, politik, sosial maupun budaya (Conway et al., 2020).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara (Sarstedt et al., 2018).

Menurut Hidayatullah (2024) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya, (Mensah, 2020) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Defourny & Nyssens, 2017).

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Indarwati, 2020). Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ada beberapa hal yang mempengaruhi pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Peter, 2017):

(a) *Kebijakan atau keputusan politik yang diambil oleh pemerintah.* Kebijakan yang diambil seringkali tidak memihak pada kepentingan masyarakat, dan cenderung merugikan rakyat, para pengambil kebijakan lebih mementingkan orang-orang yang terdekat serta golongan mereka. Seringkali kebijakan yang diambil tidak memberikan jaminan maupun kepentingan kepada rakyat. Tidak adanya undang-undang yang memberikan jaminan kepada rakyat yang dirugikan oleh negara serta jaminan perlindungan rakyat melakukan pengaduan. Peraturan yang ada hanya mengatur kewajiban rakyat saja tanpa mencantumkan kewajiban negara serta sanksinya bagi mereka yang lalai melaksanakan tugasnya. Pada saat pemberi layanan lalai atau gagal saat menjalankan tugas rakyat tidak berdaya untuk melakukan protes.

(b) *Manajemen dari pelaksanaan pelayanan publik.* Selama ini pelaksanaan pelayanan publik lebih bersifat state oriented tidak publik oriented. Dimana kepentingan negara lebih di prioritaskan, segala yang menyangkut negara akan mendapatkan porsi yang lebih daripada dibandingkan dengan kepentingan masyarakat. Sebagai contoh adalah pemerintah memberikan perhatian lebih terhadap pemberian di aceh yang terancam memisahkan diri dari RI, dibandingkan dengan masalahmasalah keutuhan social masyarakat seperti konflik di Maluku, Poso maupun tempat-tempat lain yang sampai saat ini masih berlangsung. Kewajiban warga negara lebih ditekankan dari pada kewajiban negara terhadap warganya. Warga negara diharuskan membayar pajak, bahkan di kenai denda jika terlambat untuk membayar, akan tetapi tidak mendapatkan jaminan yang memadai dari negara, misalnya tidak ada jaminan kesehatan, pendidikan ataupun jaminan lainnya. Manajemen pelayanan seringkali dirasakan lambat dan sangat birokratis. Hal tersebut dikarenakan aparatur pelaksana tidak bisa mengambil keputusan sendiri tanpa adanya persetujuan dari atasan mereka.kultur layanan

(c) *kultur layanan* Disini kultur pelayanan yang berkembang masih feodal. Pemberi layanan masih menggunakan kultur peninggalan nenek moyang yang sebenarnya sudah tidak relevan lagi apabila diterapkan saat ini. Pada masa kerajaan dengan memberikan upeti, melayani dan melakukan apa saja yang menjadi kehendak raja serta para penjabatnya. Olehnya adapun hal yang di sorot dalam penelitian yaitu

Pertama, Koordinasi Dalam sebuah organisasi setiap pimpinan perlu untuk mengkoordinasikan kegiatan kepada anggota organisasi yang diberikan dalam menyelesaikan tugas (Nur et al., 2019). Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas, pengkomunikasian yang tepat, dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan oleh manajer maka setiap individu bawahan akan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan wewenang yang diterima (Elsera, 2023). Tanpa adanya koordinasi setiap pekerjaan dari individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Menurut Saputra (2020) berpendapat bahwa: “Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi”. Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatankegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidangbidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif (Jannah et al., 2024). Adapun pendapat lain menyatakan bahwa koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan (Manoppo et al., 2017).

Menurut Luthfia & Sunarto (2024) menyatakan bahwa koordinasi merupakan kegiatan yang menyatukan berbagai kegiatan yang saling berbeda-beda akan tetapi mempunyai tujuan yang saling berhubungan. Sasaran utama koordinasi mengacu dalam menciptakan “unity action” yang pada gilirannya akan menjamin keterpaduan pelaksanaan dan sekaligus meningkatkan efesiensi, efektivitas dan produktivitas kerjasama komponen yang terlibat. Menurut Wardhana (2024) Koordinasi adalah suatu agen aktif administrasi kerana sama seperti fisiologi, energi dan prestasi tergantung pada hubungan-hubungan yang terlihat dalam keseluruhan operasi pada waktu mereka mempergunakan energi yang disumbangkan oleh masing-masing bagian komponen. Koordinasi adalah suatu aspek adisistrasi yang sangat kompleks maka sejumlah masalah kompleks terlibat pula didalamnya (Morlian, 2016).

Kedua, Jarak Tempuh Jarak tempat dalam konteks fisik mengacu pada ruang atau ruang antara dua titik atau objek yang diukur dengan satuan panjang, seperti meter, kilometer, atau mil (McDonald et al., 2023). Jarak ini dapat dihitung dengan mengukur panjang suatu garis yang menghubungkan kedua titik tersebut, baik secara langsung maupun dengan mempertimbangkan kondisi geografis atau rintangan alami lainnya (Setti et al., 2020).

Dalam geografi, jarak tempat merujuk pada ukuran atau perbedaan lokasi antara dua tempat di permukaan bumi. Jarak ini dapat diukur berdasarkan koordinat geografis, seperti lintang dan bujur, dan digunakan dalam analisis peta untuk menentukan seberapa dekat atau jauh suatu wilayah dari wilayah lainnya (Silverwood et al., 2023).

Jarak tempat dalam konteks transportasi mengacu pada panjang atau waktu yang dibutuhkan untuk bepergian dari satu tempat ke tempat lain. Jarak ini dapat dihitung berdasarkan rute yang dilalui, baik menggunakan kendaraan darat, laut, atau udara, dan dapat mempengaruhi estimasi waktu tempuh dan biaya perjalanan (Rhodes et al., 2023).

Jarak tempat dalam konteks sosial dan kultural menggambarkan perbedaan atau kedekatan antara dua kelompok atau individu berdasarkan faktor budaya, tradisi, atau norma sosial (Mehta et al., 2022). Jarak ini tidak diukur dengan satuan fisik, melainkan dengan cara seberapa dekat atau jauh nilai-nilai, perilaku, atau perspektif yang dimiliki oleh masing-masing kelompok dalam hubungan sosial mereka.

Ketiga, Kesadaran merujuk pada keadaan mental di mana individu dapat menyadari dan mempersepsikan diri mereka sendiri serta lingkungan sekitar. Dalam konteks psikologi, kesadaran mengacu pada kemampuan untuk merasakan, berpikir, dan mengambil keputusan yang mempengaruhi perilaku, serta kemampuan untuk memahami dan memproses informasi yang diterima oleh panca indera (Asyifani & Suryadinata, 2021). Dalam filsafat, kesadaran diartikan sebagai kondisi eksistensial di mana individu menyadari adanya pemikiran dan pengalaman subjektif mereka. Kesadaran ini mencakup kesadaran diri (self-awareness) dan kesadaran dunia eksternal, yang memungkinkan manusia untuk berpikir tentang pemikiran dan pengalaman mereka serta berinteraksi dengan dunia luar secara reflektif (Arifin et al., 2020).

Dari sudut pandang neurologi, kesadaran dipahami sebagai fungsi otak yang menghubungkan persepsi sensorik dengan proses pemikiran dan tindakan. Kesadaran memungkinkan otak untuk menanggapi rangsangan yang diterima dari lingkungan dan tubuh dengan cara yang terorganisir dan terkoordinasi (Ahmad, 2018). Kesadaran sosial merujuk pada pemahaman dan perhatian terhadap kondisi sosial, politik, dan ekonomi di sekitar individu atau kelompok. Dalam konteks ini, kesadaran sosial mencakup kesadaran terhadap isu-isu sosial seperti ketidakadilan, diskriminasi, dan keberlanjutan lingkungan, serta dorongan untuk bertindak guna perubahan positif dalam masyarakat (Pramintasari & Fatmawati, 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelayanan pembuatan e-KTP bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Fokus penelitian ini diarahkan pada tiga aspek utama, yaitu koordinasi, jarak tempuh, dan kesadaran. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan yang terlibat dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP bagi penyandang disabilitas. Selain itu, data sekunder diperoleh dari dokumen dan catatan yang relevan terkait pelayanan tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, serta dokumentasi.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tiga tahapan utama, yaitu: (1) reduksi data, yang dilakukan dengan menyaring informasi penting dan menghilangkan data yang tidak relevan; (2) penyajian data, yang disusun dalam bentuk narasi terstruktur untuk memudahkan pemahaman; dan (3) penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses analisis untuk menjaga validitas hasil penelitian.

HASIL

Koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa koordinasi yang dilakukan Disdukcapil sudah baik dengan perangkat desa namun sebaliknya koordinasi dari perangkat desa ke Disdukcapil belum maksimal sebab masih terdapat kesalahan dalam penginformasian data penyandang disabilitas sebab, informasi hanya di minta melalui pelantara dan tidak di kunjungi langsung oleh perangkat desa, masyarakat penyandang disabilitas merasa tidak ada perlakuan khusus dari perangkat desa untuk memberikan data dan informasi kepada masyarakat penyandang disabilitas namun Disdukcapil langsung memberikan pelayanan maksimal dengan cara turun langsung kedesa untuk melakukan perekaman pembuatan KTP-e bagi penyandang disabilitas agar penyandang disabilitas dengan mudah mendapatkan pelayanan perekaman pengurusan dokumen kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil.

Jarak Tempuh

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa jarak tempuh kantor Disdukcapil dengan tempat tinggal penyandang disabilitas bervariasi karena Kab Bolel memiliki 81 Desa dengan jarak tempuh yang berbeda. Karena jarak yang berbeda bisa menghambat proses pelayanan pembuatan KTP-e bagi penyandang disabilitas ada yang hanya seputaran kantor Disdukcapil tetapi ada yang berlokasi jauh dari tempat tinggal penyandang disabilitas, terutama di daerah pedesaan atau terpencil yang menyebabkan pelayanannya memakan waktu yang lama sebab penyandang disabilitas memiliki kesulitan dalam menggunakan transportasi umum dilain sisi jarak tempuh juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan, terutama bagi penyandang disabilitas yang tinggal jauh dari kantor Disdukcapil. Oleh karena itu masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan khususnya masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas menjadi kurang proaktif untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan sebab ada beberapa desa yang medan untuk menuju lokasi perekaman yang cukup jauh dan sulit dilalui karena sempit, menanjak, dan terjal sebab sebgiaan jalan di desa yang akan dilayani masih belum memadai. karena dengan jarak tempuh yang jauh persiapan perekaman dan penginputan data membutuhkan waktu yang lama terutama harus mencari tempat yang ada jaringan yang mengakibatkan timbul biaya dan memakan waktu yang lama.

Kesadaran Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa kesadaran masyarakat dan aparat desa dalam memberikan informasi disabilitas kepada Disdukcapil masih kurang dan bervariasi sehingga mempersulit dalam mencari keberadaan masyarakat penyandang disabilitas untuk melakukan perekaman KTP-e namun Disdukcapil berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi serta melakukan program jemput bola turun kedesa-desa. Oleh karena itu kurangnya kesadaran masyarakat berdampak pada akurasi data penyandang disabilitas yang dikelola oleh Disdukcapil tidak akurat. Adapun kurangnya kesadaran di pengaruhi beberapa hal: Kurangnya Pemahaman; Aparat desa dan masyarakat mungkin belum sepenuhnya memahami pentingnya data penyandang disabilitas. Selanjutnya Kurangnya Sosialisasi mengenai hak-hak penyandang disabilitas dalam pengurusan kependudukan sebab selama ini masyarakat belum sepenuhnya memahami / mengetahui pentingnya data kependudukan bagi penyandang disabilitas sebagai penyandang disabilitas tidak bisa melakukan perekaman di kantor melainkan di rumah atau kantor desa sehingga mempermudah dalam melakukan perekaman KTP-e.

PEMBAHASAN

Koordinasi

Menurut Rinto et al. (2021), koordinasi adalah usaha untuk mengarahkan seluruh aktivitas dalam organisasi agar dapat berkontribusi secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Dengan koordinasi yang baik, setiap unit organisasi dapat berjalan secara harmonis dan terintegrasi dalam mencapai tujuan bersama. Koordinasi itu sendiri berfungsi untuk mengendalikan, menyelaraskan, menyinkronkan, dan menyeimbangkan berbagai kegiatan yang berbeda, sehingga seluruh aktivitas dapat terfokus pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan (Rinto et al., 2021).

Koordinasi bisa dipahami sebagai upaya untuk bekerja sama antar berbagai lembaga, instansi, atau unit dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu, agar tercipta hubungan yang saling mendukung, membantu, dan melengkapi. Dengan demikian, koordinasi memiliki tujuan untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas atau kegiatan di dalam sebuah organisasi. Koordinasi dan hubungan kerja saling terkait erat, karena koordinasi hanya dapat terlaksana dengan baik jika hubungan kerja di dalam organisasi berjalan efektif. Koordinasi itu sendiri adalah usaha untuk menyelaraskan berbagai aktivitas dari tiap unit kerja dalam sebuah organisasi, agar organisasi dapat beroperasi sebagai satu kesatuan yang kuat dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jarak Tempak

Purnawati (2020) berpendapat bahwa jarak dalam arti aksesibilitas dapat berarti pula kemudahan waktu tempuh dan biaya yang dikeluarkan. Jarak tempuh adalah panjang lintasan yang dilalui oleh suatu objek (misalnya kendaraan atau orang) dari titik awal hingga titik akhir perjalanan. Dalam konteks perjalanan, jarak tempuh adalah total jarak yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan, memperhitungkan seluruh jalur yang dilalui, termasuk belokan dan perubahan arah. Jarak dapat ditunjukkan kepada suatu panjang antara dua buah posisi atau estimasi antara dua buah posisi. Untuk mencapai satu titik ke titik lain biasa juga disebut dengan jarak tempuh. Pengguna layanan cenderung memilih layanan yang dekat, dengan waktu tempuh perjalanan yang singkat dan mudah. Adapun jarak tempuh yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Jarak tempuh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dengan desa-desa yang memiliki masyarakat penyandang disabilitas sehingga pelaksanaan pelayanan dilaksanakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat penyandang disabilitas dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Kesadaran Masyarakat

Kesadaran diri berasal dari kata "sadar", yang mengandung arti mengetahui, memahami, mengingat, serta membuka hati dan pikiran untuk bertindak sesuai dengan keyakinannya. demikian, kesadaran merujuk pada hati dan pikiran yang telah terbuka tentang apa yang telah dilakukan (Akhmaddhian, 2017). Kesadaran juga dapat diartikan sebagai pemahaman akan tindakan yang telah dilakukan. Dengan Kesadaran merujuk pada sikap individu yang dengan penuh kesadaran dan sukarela mematuhi semua aturan, sekaligus menyadari tanggung jawab dan kewajiban yang harus dipikul. Dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan kesadaran adalah suatu sikap suka rela yang dimiliki seseorang dibarengi dengan paham akan tugas dan tanggungjawab terhadap peraturan yang berlaku. Kesadaran masyarakat adalah suatu sikap sekumpulan orang yang memiliki hukum adat, norma, dan berbagai aturan yang siap secara sukarela untuk menaati seluruh peraturan tersebut dibarengi dengan sadar akan tugas, tanggung jawab, dan didasari suatu pemahaman yang benar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka selanjutnya dilakukan penarikan atau kesimpulan sebagai berikut : pelaksanaan program pelayanan pembuatan KTP-e bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dapat berjalan dengan baik apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memperhatikan koordianasi, jarak tempuh pelayanan, serta kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-e bagi masyarakat penyandang disabilitas sehingga program pelayanan yang dilaksanakan bisa semaksimal mungkin dan mudah

Selanjutnya, untuk mengatasi permasalahan ini. Maka, Koordinasi antara Disdukcapil dan perangkat desa perlu ditingkatkan agar lebih efektif dalam menjangkau masyarakat penyandang disabilitas. Mengingat jarak yang jauh antara beberapa desa dengan kantor Disdukcapil, disarankan untuk menyediakan tempat menginap bagi petugas yang turun langsung ke lokasi agar proses perekaman KTP-e dapat diselesaikan secara maksimal. Apabila perekaman tidak selesai dalam satu hari, proses tersebut bisa dilanjutkan keesokan harinya hingga semua penyandang disabilitas mendapatkan KTP-e. Selain itu, penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya KTP-e bagi penyandang disabilitas melalui pendekatan yang lebih personal dan sosialisasi langsung di setiap desa.

REFERENSI

- Afrida, N. A., & Habibulloh, L. H. (2022). Urgensi Pemenuhan Hak Warga Negara Menurut Perspektif Welfare State Di Indonesia. *Journal of Administrative and Social Science*, 4(1), 11–22.
- Ahmad, I. (2018). Rencana dan Strategi Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat. *Gorontalo Law Review*, 1(1), 15.
- Akhmaddhian, S. (2017). Daya Air Terhadap Kesadaran Lingkungan Masyarakat Kabupaten. *Jurnal Unifikasi*, 04(01), 1–13.
- Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2024). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang). *Elgar Encyclopedia of Corruption and Society*, 1(2), 129–133.
- Arifin, M., Prasetya, K., Sander, J. V. A., Khothimah, K., & Ardhana, R. (2020). Tingkat Kesadaran Masyarakat Terhadap Penerapan Sistem E-Tilang Kota Surabaya Mahasiswa Administrasi Negara, FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur. *Student Journal of Public Management*, 1(2), 1–17. <https://osf.io/fr4qd/download>
- Asyifani, K., & Suryadinata, T. A. (2021). Analisis Teori Kesadaran Kritis Paulo Freire dalam Mengupayakan Inklusi Sosial Bagi Korban Tragedi 65 di Surakarta. *Journal of Development and Social Change*, 4(1), 77–89.
- Conway, E., Monks, K., Fu, N., Alfes, K., & Bailey, K. (2020). Reimagining alienation within a relational framework: evidence from the public sector in Ireland and the UK. *International Journal of Human Resource Management*, 31(21), 2673–2694.
- Dachi, L. I., Dakhi, S. W., & Elazahri. (2024). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Genta Mulia*, 15(01), 320–331.
- Defourny, J., & Nyssens, M. (2017). Fundamentals for an International Typology of Social Enterprise Models. *Voluntas*, 28(6), 2469–2497.
- Elsera, C. (2023). Peran Koordinasi Pimpinan Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-E) Di Kecamatan Jelutung Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 12(02), 334–347.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Indarwati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 90–103.
- Indriastuti. (2020). Memahami Kembali Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 10(1), 60–75.
- Jannah, B. U., Mufidah, A. N., & Jayanti, D. (2024). Koordinasi Sebagai Indikator dalam Organisasi Pendidikan. *Cermin Jurnal*, 3(2), 36–39.
- Luthfia, A., & Sunarto, S. (2024). Pengorganisasian dalam Pendidikan Islam: Struktur Organisasi, Pembagian Tugas, dan Koordinasi dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Sadewa : Publikasi Ilmu Pendidikan, Pembelajaran Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 191–197.
- Manoppo, I. R. A., Mantiri, M., & Sambiran, S. (2017). Fungsi Koordinasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–10.
- McDonald, S. P., Ullah, S., Dansie, K., Duncanson, E., Gulyani, A., Davies, C. E., & Jesudason, S. (2023). The Burden of Travel-Time and Distance Traveled for Hemodialysis Patients in Australian Major City Areas. *Kidney International Reports*, 8(5), 1105–1108.
- Mehta, N., Lavoie-Gagne, O. Z., Diaz, C. C., Cohn, M. R., Garrigues, G. E., Nicholson, G. P., Verma, N. N., & Forsythe, B. (2022). Travel distance does not affect outcomes after total shoulder arthroplasty. *JSES International*, 6(6), 903–909.
- Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the

- Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303–311.
- Morlian, A. (2016). Peranan Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal AKP*, 6(1), 18–27.
- Nur, M. A., Idris, A., & Resmawan, E. (2019). Koordinasi Kepala Desa Dan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Pembuatan Peraturan Desa Di Desa Kota Bangun Ulu Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 135–147.
- Nuriyanto. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428.
- Peter. (2017). Reviewing Leadership Styles: Overlaps and the Need for a New ‘Full-Range’ Theory. *International Journal of Management Reviews*, 19(1), 76–96.
- Pramintasari, T. R., & Fatmawati, I. (2020). Pengaruh Keyakinan Religius, Peran Sertifikasi Halal, Paparan Informasi, dan Alasan Kesehatan Terhadap Kesadaran Masyarakat Pada Produk Makanan Halal. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(1), 1–33.
- Purnawati, L. (2020). Peranan Pemerintah Desa dalam Menangani Konflik Peternakan Ayam Broiler di Desa Pucanglaban Kabupaten Tulungagung. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 229–243.
- Putra, R. S., Novianti, Y., Marpaung, M., Pradhana, Y., & Rimbananto, M. R. (2021). Interaksi Simbolik Media Sosial. *Interaksi Ilmu Komunikasi*, 10(1), 1–11.
- Putri, A. A., Wiryadi, U., & Nugraha, W. (2024). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Terkait Pemenuhan Hak Atas Pekerjaan Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Bekasi. *Jurnal Krisna Law*, 6(2), 49.
- Rhodes, S. S., Berlin, E., Yegya-Raman, N., Doucette, A., Gentile, M., Freedman, G. M., & Taunk, N. K. (2023). Factors Associated With Travel Distance in the Receipt of Proton Breast Radiation Therapy. *International Journal of Particle Therapy*, 9(3), 1–9.
- Rinto, M., Muhiddin, A., & Mone, A. (2021). Koordinasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dengan Kepala Desa dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Laikang Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 2(1), 24–37.
- Saputra, W. E. (2020). Pengaruh Pengorganisasian dan Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kementerian Agama Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Timur. *Edunomika*, 4(2), 1–9.
- Sarstedt, M., Bengart, P., Shaltoni, A. M., & Lehmann, S. (2018). The use of sampling methods in advertising research: a gap between theory and practice. *International Journal of Advertising*, 37(4), 650–663.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598.
- Setti, L., Passarini, F., De Gennaro, G., Barbieri, P., Perrone, M. G., Borelli, M., Palmisani, J., Di Gilio, A., Piscitelli, P., & Miani, A. (2020). Airborne transmission route of covid-19: Why 2 meters/6 feet of inter-personal distance could not be enough. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph17082932>
- Silverwood, S., Lichter, K., Drew, T., Conway, A., Mohamad, O., & Grover, S. (2023). Distance Traveled by Patients Globally to Access Radiotherapy: A Systematic Review. *International Journal of Radiation Oncology*Biophysics*, 117(2), e625–e626.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4), 61–70.
- Tinggogoy, D. C., & Kaloly, J. H. (2021). Pelayanan Publik: Antara Hak Masyarakat dan Kewajiban Pemerintah (Studi di Kecamatan Loloda Utara, Kabupaten Halmahera Utara). *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 5(1).
- Wardhana, A. (2024). Koordinasi (COORDINATING) dalam Manajemen (Issue August). 1 (2), 1-7.