

# PELAYANAN INKLUSIF OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

Muhamad Azmi Nur Anhari<sup>1</sup>, Lina Marliani<sup>2</sup>, Eet Saeful Hidayat<sup>3</sup>

Universitas Galuh Ciamis<sup>1,2,3</sup>  
E-mail : azminuranhari216@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatar belakangi belum optimalnya kejelasan SOP pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus, dan fasilitas yang belum lengkap untuk pelayanan terhadap masyarakat berkebutuhan khusus. Hal tersebut terlihat dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yang masih kurang dalam hal mensosialisasikan tentang pelayanan terhadap masyarakat berkebutuhan khusus dan masih kurangnya tenaga ahli dalam bidang melayani masyarakat berkebutuhan khusus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan inklusif oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan, yang terdiri dari observasi dan wawancara. Dengan informan sebanyak 6 (orang). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pelayanan Inklusif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis masih belum optimal, hal tersebut terlihat dari 11 indikator yang dijadikan tolak ukur, diantaranya 8 sudah berjalan dengan baik dan 3 belum sesuai pelaksanaannya. Hambatan-hambatan yang dihadapi berupa kurangnya anggaran dalam melengkapi fasilitas, tidak adanya rekrutmen baru untuk pegawai yang ahli dalam bidang melayani masyarakat berkebutuhan khusus, kurang mensosialisasikan pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Inklusivitas*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik itu hak setiap warga negara, termasuk bagi para penyandang disabilitas tanpa adanya diskriminatif serta kewajiban utama bagi pemerintah kepada masyarakat, sebagaimana di atur dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan kebutuhan khusus. Namun, sangat disayangkan pada kenyataannya jika dilihat dari variable penilain yang

digunakan, dapat diketahui bahwa sebagian pemerintahan yang ada di Kabupaten Ciamis belum optimal dalam melakukan layanan terhdap masyarakat lanjut usia, ibu hamil, ibu menyusui, dan difabel, maka lahirilah kebijakan pelayanan inklusif bagi para penyandang disabilitas agar tidak ada diskriminatif dalam hal pelayanan.

Penyediaan pelayanan publik seharusnya dilakukan pada sektor atau instansi dan diperuntukan untuk seluruh lapisan masyarakat, termasuk diantaranya masyarakat yang

memerlukan pelayanan khusus seperti penyandang disabilitas, masyarakat lanjut usia, wanita hamil. Namun penyediaan pelayanan inklusif dalam sektor pelayanan publik masih belum menjadi prioritas utama. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas umum yang tersedia, seperti sarana transportasi, terminal angkutan umum, rambu lalu lintas. Semuanya belum sepenuhnya dilengkapi dengan kemudahan akses untuk masyarakat penyandang disabilitas dan masyarakat berkebutuhan khusus lainnya.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat berupa pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akte Kelahiran, namun pada kenyataannya dalam pelaksanaan pelayanan tersebut sering kali ditemukan adanya pelayanan yang dipersulit, lambat, dan juga melelahkan.

Berdasarkan observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ditemukan rendahnya pelayanan inklusif yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Belum adanya sistem pelayanan khusus untuk penyandang disabilitas termasuk didalamnya belum adanya kejelasan atau SOP yang bisa diakses oleh masyarakat penyandang disabilitas
2. Masih rendahnya perencanaan program bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan.

Contohnya seperti tidak adanya program internal untuk masyarakat penyandang disabilitas dan yang ada hanya program external yang dinamai jemput bola untuk penyandang disabilitas

3. Kurang tersedianya fasilitas-fasilitas pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus seperti kursi roda, antrian khusus, toilet khusus. Hal ini membuat masyarakat berkebutuhan khusus sedikit kesulitan dalam mengakses pelayanan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelayanan *Inklusif* bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis?”

## KAJIAN PUSTAKA

Menurut Ratminto dan Atik (2005: 2) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Menurut Moenir (2016:26-27) Berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan material melalui , prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Boediono (2003: 60) “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal

agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan yaitu pelayanan merupakan aktivitas yang produktif dalam suatu himpunan yang hasilnya kepuasan, meski hasilnya tidak selalu sesuai dengan hal tersebut. Selain itu pelayanan bisa diartikan sebagai pemenuhan kepentingan secara langsung yang diberikan seseorang kepada yang memerlukan pelayanan secara langsung.

Menurut Mahmudi (2005: 234) dalam memberikan pelayanan, instansi penyedia pelayanan inklusif harus memperhatikan asas pelayanan yaitu:

- a. Transparansi Pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional Pemberian pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipasi Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak Diskriminatif Pemberian pelayanan inklusif tidak membedakan suku, ras, agama,

golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberian pelayanan inklusif harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Menurut Dwiyanto (2010:97-98) aspek dan sub aspek dalam pelayanan inklusif didefinisikan sebagai berikut:

1. Aspek kebijakan  
Aspek kebijakan adalah aspek yang menyangkut kebijakan stratejik dan operasional organisasi yang melandasi pelaksanaan peyediaan pelayanan di instansi peyedia pelayanann. Terkait dengan pengukuran inklusivitas ini aspek kebijakan yang menjadi sub aspek dalam penilaian inklusivitas adalah penentuan program dan kegiatan
2. Aspek tatalaksana  
Tatalaksanan adalah aspek yang menyangkut opesionalisasi pelayanan kepada pelanggan., di intansi peyedia pelayanan
3. Aspek sarana dan perasaarana  
Aspek sarana perasarana adalah berbagai perangkat pelayanan baik di berbentuk perangkat lunak maupun keras, hingga ke berbagai hal yang menyangkut kenyamanan dan keamanan pengguna layanan
4. Aspek budaya  
Aspek budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-

cita, pandangan serta Tindakan yang terwujud dalam kerja.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 (orang), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dan 3 (orang) Masyarakat pengguna layanan. Kemudian setelah data diperoleh maka dilakukan pengelolaan data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun untuk mengetahui Pelayanan Inklusif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis berdasarkan 4 aspek pelayanan inklusif menurut Dwiyanto (2010:67-68) yaitu Aspek Kebijakan, Aspek Tatalaksanaan, Aspek Sarana dan Prasarana, dan Aspek Budaya. untuk penjelasan lebih lanjut di uraikan sebagai berikut:

### **1. Aspek Kebijakan**

Aspek kebijakn adalah aspek yang menyangkut kebijakan stratejik dan operasional organisasi yang melandasi pelaksanaan penyediaan pelayanan di intansi penyedia

pelayanan. Terkait dengan pengukuran inklusivitas ini aspek kebijakan yang menajdi sub aspek dalam penlain inklusivitas adalah penentuan program dan keguiatan

#### **a. Adanya program dan kegiatan pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam hal kegiatan dan program pelayanan sudah berjalan. Program dan kegiatan pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus tersebut yaitu ada layanan langsung di kantor dan juga layanan di luar kantor berupa jemput bola, jemput bola sendiri yaitu layanan yang di berikan untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang tidak dapat pergi langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, jadi dari pihak kantor langsung mendatangi kediaman rumah masyarakat.

Lopes(2013:67) mengemukakan bahwa Program dan kegiatan Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, responsif, tepat waktu dan memuaskan

Dengan demikian bahwa untuk indikator kegiatan dan program pelayanan bagi masyarkat berkebutuhan khusus ini sudah baik, karena program dan kegiatan sudah dilaksanakan sesuai kebutuhan masyarakat berkebutuhan khusus. Program dan kegiatan ini diharapkan

agar bisa memenuhi hak masyarakat berkebutuhan khusus agar mendapatkan pelayanan yang sama dengan masyarakat lainnya

b. Adanya Kejelasan Informasi Pelayanan yang dapat di akses oleh masyarakat berkebutuhan khusus

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam indikator memberikan kejelasan informasi masih rendah dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan hal informasi pelayanan masyarakat berkebutuhan khusus dan tidak semua masyarakat dapat menggunakan sistem pelayanan online.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Irvani (2017:13) menjelaskan bahwa “informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau di olah dengan cara tertentu sehingga mempunyai bagi penerima”.

Berdasarkan pandangan tersebut kejelasan informasi pelayanan yang di berikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum sesuai dengan yang dikatakan oleh Irvani (2017:65). Dalam hal ini kejelasan informasi sangat dibutuhkan dalam hal pelayanan. Namun, kurangnya sosialisasi menyebabkan kejelasan informasi ini kurang diketahui oleh masyarakat

c. Adanya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus

Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator SDM yang berkompeten yang dibutuhkan dalam hal melayani masyarakat berkebutuhan khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum adanya tenaga ahli yang berkompeten, hal tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan pengetahuan yang dimiliki pegawai mengenai kompetensi yang dibutuhkan dan tidak ada rekrutmen khusus untuk pegawai yang ahli dalam melayani masyarakat disabilitas dan ODGJ.

Nurmandi, dkk (2020:29) berpendapat bahwa “strategi renewal berkaitan dengan membangun dan menguatkan unsur SDM dengan peningkatan *capacity building* yang mempercepat proses *transformasi* dan *spirit* organisasi. Sehingga SDM organisasi mempunyai keahlian dan kemampuan baru untuk mencapai tujuan organisasi termasuk penguasaan kemampuan ICT.”

Berdasarkan pandangan tersebut, dalam hal peningkatan SDM, disdukcapil belum mampu melaksanakan staretgi renewal tersebut seperti yang dikatana oleh Nurmandi, dkk (2020:29). Adapun, dalam rangka peningkatan kapasitas, setiap SDM hanya dapat mengikuti program program tertentu yang penyelenggaraannya bersifat individu, tidak diadakan oleh Disdukcapil. Perlu diketahui bahwa adanya strategi renewal berguna untuk menguatkan SDM dengan meningkatkan kapasitas dari SDM itu sendiri, sehingga dengan SDM yang kompeten akan lebih siap

dalam menjalankan tugas atau segala bentuk pelayanan inklusif.

## 2. Aspek Tatalaksana

Aspek tatalaksana adalah aspek yang menyangkut operasionalisasi pelayanan kepada pelanggan, di intansi penyedia pelayanan. Pelayanan inklusif hanya akan dapat diwujudkan apabila di dalam organisasi pelayanan publik terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara tanpa adan perbedaan dan diskriminatif serta menjunjung tinggi rasa keadilan.

a. Adanya *standar operational procedures* dalam mencukupi kebutuhan masyarakat yang beragam

Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator Standar Operasional pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus sudah ada namun untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang ingin mendapatkan pelayanan jemput bola berbeda dengan pelayanan untuk masyarakat normal, bagi masyarakat disabilitas yang ingin medapatkan layanan jemput bola harus meminta surat permohonan dari desa atau kelurahan.

Menurut Susilowati (2017:89) Standar Operasional Prosedur dapat definsikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dengan demikian, bahwa untuk indikator ketersediaan SOP dalam

pelayanan masyarakat berkebutuhan khusus ini sudah baik, karena sudah tersedianya SOP yang tertera di papan informasi dan diwebsite SILANCAR. Tersediannya SOP pelayanan akan membuat masyarakat tidak kesulitan saat ingin mendapat layanan. Indikator ini sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Susilowati bahwa SOP yang dilakukan secara benar dan konsisten akan mempermudah proses pelayanan.

b. Adanya manajemen pengaduan untuk masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan

Berdasarkan hasil penelitian Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam hal mengelola pengaduan dari masyarakat sudah berjalan dengan baik, setiap ada pengaduan dari masyarkat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ciamis selalu merundingkan aduan tersebut dalam rapatnya adapun aduan masyarakat yang datang langsung melalui Whatsapp, hal ini menandakan bahwa pihak Disdukcapil sangat terbuka bagi masyarkat yang ingin menyampaikan keluhannya karena masyarakat juga mempunyai hak atas penilain kinerja pelayanan di Disdukcapil

Hal ini senada degan teori yang dikemukakan oleh Syukri (2009:29) Pengaduan masyarkat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi.

Degan demikian dalam indikator pengelolaan pengaduan dari masyarakat yang ingin menyampaikan

keluhannya sudah berjalan optimal. Hal ini sejalan dengan teori yang dikatakan oleh Syukri bahwa pengaduan masyarakat sangat penting bagi suatu organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik karena hal ini dapat mengetahui kekurangan yang dialami dan juga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Sebagai aparatur pelayan publik juga harus menerima bagaimanapun aduan dari masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai penilaiannya masing-masing.

c. Adanya tempat atau wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan kritik dan keluhan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam hal menyediakan media atau tempat bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aduannya sudah berjalan baik, dengan tersedianya ruang khusus untuk pengaduan dan bisa melalui nomor kontak khusus untuk melakukan pengaduan jadi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya bisa secara langsung ataupun melalui pesan whatsapp. Pengaduan masyarakat merupakan ungkapan ketidakpuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang diterima dan berujung menciptakan tuntutan publik pada suatu organisasi.

Sebagaimana yang dikatakan menurut KEMENPAN Nomor 118 tahun 2004 tentang penanganan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan

dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Berdasarkan pandangan tersebut, pengadaan media atau tempat bagi masyarakat yang ingin menyampaikan sudah optimal sudah sejalan dengan yang dikatakan oleh KEMENPAN Nomor 118 tahun 2004 tentang penanganan pengaduan masyarakat. Hal ini menjadi tantangan bagi penyedia pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang baik pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

### **3. Aspek Sarana dan Prasarana**

Aspek sarana dan prasarana adalah berbagai perangkat pelayanan baik berbentuk lunak maupun keras, hingga ke berbagai hal yang menyangkut kenyamanan dan keamanan dalam melakukan pelayanan. Sarana dan prasarana dimaksudkan untuk membuka aksesibilitas seluas-luasnya bagi seluruh pengguna layanan tanpa membedakan. Oleh karena itu, penyediaan sarana dan prasarana layanan harus *aksesibel* dengan mempertimbangkan azas-azas sebagai berikut yaitu azas kemudahan, kegunaan, keselamatan, kemandirian.

a. Adanya fasilitas utama dalam proses pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian fasilitas utama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis bagi masyarakat berkebutuhan khusus

belum sepenuhnya lengkap. Dilihat dari fasilitas yang tersedia, ternyata masih banyak kekurangan seperti kurangnya loket antrian, kurangnya lahan parkir, tidak adanya toilet khusus bagi para masyarakat yang disabilitas. Fasilitas yang kurang lengkap ini kerap membuat masyarakat sedikit kesulitan dalam proses pelayanan di karenakan harus berdesak-desakan ketika sedang mengantri giliran untuk dipanggil.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kotler P (2016:47) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”.

Berdasarkan pandangan tersebut, fasilitas utama untuk menunjang proses pelayanan belum sesuai dengan apa yang dikatakan Kotler P. Perlu diketahui kemudahan fasilitas yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Ini mengasumsikan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh akses kenyamanan secara setara dalam hidup.

b. Adanya aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus

Berdasarkan hasil penelitian aksesibilitas pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis sudah berjalan dengan baik di buktikan dengan akses jalan yang sudah bagus. Kemudahan akses lainnya bisa di dapatkan melalui website SILANCAR yang sudah di

sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis oleh karena itu masyarakat bisa mengakses layanan secara online melalui SILANCAR. Apabila masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor di karenakan sakit bisa melalui program pelayanan Jemput Bola untuk bisa mendatangkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk langsung datang kerumah masyarakat.

Hal ini sejalan dengan Handoko (2004:133) menyatakan bahwa aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas untuk mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Dengan demikian, dalam indikator aksesibilitas dalam kemudahan pelayanan sudah optimal. Dilihat dari posisi kantor yang berada dipusat kota akan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan hal ini sejalan dengan teori dari Handoko bahwa masyarakat disabilitas juga harus mendapat kemudahan pelayanan yang sama seperti masyarakat yang lainnya.

#### **4. Aspek Budaya Kerja**

Pelaksanaan inklusifitas pelayanan harus di dukung dengan adanya budaya kerja yang secara konsisten dikembangkan pada organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga akan terwujud iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktivitas yang tinggi, serta terinternalisasinya budaya kerja yang membentuk perubahan sikap dan

perilaku serta motivasi kerja. Dengan pengembangan budaya kerja, maka dapat terbentuk sikap, perilaku dan budaya kerja aparatur pelayanan yang etis, produktif, serta mendapat kepercayaan masyarakat.

a. Adanya integritas seluruh jajaran aparatur pelayanan dalam mewujudkan pelayanan yang sama tanpa ada diskriminatif

Berdasarkan hasil penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis sudah berjalan dikarenakan sering dilakukan pembinaan terhadap setiap aparatur agar lebih baik lagi dalam hal melayani masyarakat. Integritas merupakan kualitas yang melandasi kepercayaan publik dan merupakan patokan bagi lembaga atau organisasi dalam menguji semua keputusannya. Integritas mengharuskan seorang pegawai untuk bersikap jujur dan transparan, berani, bijaksana dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Sagala (2013: 32) mengemukakan bahwa integritas adalah perilaku yang konsisten dengan prinsip etika dan moral, yang dapat dibenarkan, mengandung nilai-nilai kejujuran, dan penuh tanggung jawab atas amanah yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pandangan tersebut, integritas pegawai Disdukcapil Kabupaten Ciamis ini sesuai dengan apa yang dikatakan Sagala (2013: 32). Perlu diketahui bahwa Integritas dapat dikatakan bagian dari karakter amanah, karena integritas selalu dirujuk pada

kejujuran, kepercayaan, dan ketepatan dari tindakan seseorang

b. Adanya kemampuan seluruh aparatur untuk bertindak adil dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian kemampuan bertindak adil terhadap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis sudah bertindak adil terhadap masyarakat dalam hal pelayanan dapat dilihat dari cara mereka melayani yang tidak pernah membeda-bedakan siapa yang dilayani, bahkan pegawai Disdukcapil rela pergi ke daerah yang sulit ditempuh oleh kendaraan roda empat demi melayani masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Sebagaimana dikatakan oleh Aristoteles (1996:138) menyatakan bahwa “kata adil mengandung lebih dari satu arti. Adil dapat berarti menurut hukum, dan apa yang sebanding, yaitu yang semestinya. Disini ditunjukkan, bahwa seseorang dikatakan berlaku tidak adil apabila orang itu mengambil lebih dari bagian yang semestinya. Orang yang tidak menghiraukan hukum juga tidak adil, karena semua hal yang didasarkan kepada hukum dapat dianggap sebagai adil.”

Dengan demikian, indikator perilaku bertindak adil sudah berjalan optimal hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Aristoteles (1996:138). Perlu diketahui sikap adil sering dilambangkan dengan neraca timbangan dengan berat yang seimbang. Sikap adil akan membantu

membentuk kehidupan yang harmonis dengan semua orang di sekitar kita.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Inklusif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum optimal dilihat dari 4 dimensi yang di ukur hanya 2 dimensi yang optimal sedangkan 2 dimensi lain masih rendah yakni dimensi kebijakan dan dimensi sarana dan prasarana, dan dari 11 indikator yang di ukur hanya 8 indikator yang optimal sedangkan 3 indikator yang lemah yakni indikator kejelasan informasi pelayanan, sarana dan prasarana, dan pengadaan SDM yang berkompeten dalam hal melayani masyarakat berkebutuhan.

Adapun hambatan-hambatan diantaranya, kurangnya sosialisasi mengenai kejelasan informasi, masih belum lengkapnya sarana dan prasarana, dan masih kurangnya SDM yang ahli dalam bidang melayani masyarakat berkebutuhan khusus

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatannya dengan meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat agar bisa mengetahui informasi pelayanan, melakukan pengajuan penambahan fasilitas kepada pemerintah pusat, merekrut pegawai yang ahli dalam bidang melayani masyarakat berkebutuhan khusus.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aristoteles (1996). *Justice of Law*. Jakarta : Bumi Aksara
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Dwiyanto (2010). *Manajemen Pelayanan Inklusif*. Jakarta : LAN
- Handoko (2004). *Aksesibilitas Kerja*. Bandung : Alfabeta
- Lopez, (2013). *Kebijakan Publik*. Jakarta : CV. Mandar Maju
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto.2005.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sagala (2013). *Budaya Kerja*. Rineka Cipta: Jakarta
- Syukri Agus Fanar (2009:29). *Manajemen Pengaduan Masyarakat*. Rineka Cipta: Jakarta
- Nurmandi, A. (2022) *Teknologi Infomasi Pemerintahan*. Yogyakarta : UMY Press.