

## **IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN LANGSUNG DARI PINTU KE PINTU (PALANG PINTU) BAGI MASYARAKAT DISABILITAS DAN LANSIA DI KOTA PADANG PANJANG**

**Reffisca Hidayat\***

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang  
[reffisca.h@gmail.com](mailto:reffisca.h@gmail.com)

**Syamsir**

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang  
[syamsirsaili@yahoo.com](mailto:syamsirsaili@yahoo.com)

### **Abstract**

*This study intends to find out the implementation of direct service innovations (PALANG PINTU) for people with disabilities and the elderly in Padang Panjang City. This research was conducted using a qualitative approach with descriptive methods, in determining the informants researchers used purposive sampling methods and techniques. For data collection techniques carried out by interviews, observation, and documentation. In testing the validity of the data, researchers used the source triangulation technique. As for data analysis techniques using data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that there were 2 influencing factors, namely supporting factors such as human resources and commitment from the Padang Panjang City Discipline. Meanwhile, the inhibiting factors are the lack of community participation and the limited means of implementing activities and the budget.*

**Keywords:** Implementation, Service Innovation and Disabilities and the Elderly

### **Abstrak**

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Implementasi inovasi pelayanan langsung dari pintu (PALANG PINTU) bagi masyarakat disabilitas dan lansia di Kota Padang Panjang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dalam menentukan informan peneliti menggunakan metode dan teknik purposive sampling. Untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendukung seperti Sumber daya manusia dan Komitmen dari Discapil Kota Padang Panjang. Sedangkan untuk faktor pengambat ialah kurangnya partisipasi masyarakat dan keterbatasan alat pelaksanaan kegiatan dan anggaran.

**Kata Kunci :** Implementasi, Inovasi Pelayanan dan Disabilitas dan Lansia

### **PENDAHULUAN**

Manusia merupakan makhluk hidup sosial yang saling ketergantungan satu sama lain, sebagai makhluk sosial untuk memenuhi ketergantungan tersebut diperlukanlah sebuah

pelayanan, salah satunya pelayanan publik, menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelengara pelayanan publik.

Persoalan-persoalan dalam pelayanan ini tidak hanya terjadi pada masyarakat umum, tetapi juga kerap terjadi pada masyarakat yang mempunyai kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas dan lansia. Didalam perubahan Undang undang No 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas dan UU no 13 tentang kesejahteraan lansia juga menjelaskan bagaimana kedudukan, hak dan kesempatan penyandang disabilitas dan lansia sebagai warga Negara Indonesia untuk memperoleh kebutuhan yang sama.

Untuk itu Disdukcapil Kota Padang Panjang membuat suatu inovasi bernama Palang Pintu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat disabilitas dan lansia di Kota Padang Panjang, berumber pada Keputusan Wali Kota Padang Panjang no 39 tahun 2020 tentang penetapan inovasi daerah di Kota Padang Panjang, dijelaskan didalamnya bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Pemerintah no 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah, dalam meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintahan daerah, dimana sasaran inovasi daerah tersebut diarahakan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik Dan Perda Kota Padang Panjang no 11 tahun 2019, menjelaskan bahwa setiap penduduk daerah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dalam pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil.

Inovasi Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah kepengurusan surat menyurat seperti pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil (KTP, KIA, Akta, Kartu Keluarga) langsung ke pintu rumah warga, terutama untuk masyarakat disabilitas dan lansia dan juga masyarakat Kota Padang Panjang yang tidak bisa datang langsung ke Disdukcapil untuk mengurusi dokumen dokumen kependudukan.

Implementasi inovasi pelayanan Palang Pintu ini, didalam penerapannya dapat dikatakan belum optimal karena masih ditemukan permasalahan seperti bentuk sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat Kota Padang Panjang tentang penggunaan pelayanan Palang Pintu ini masih minim, permasalahan dalam anggaran pelaksanaan pelayanan, adanya sarana prasana yang digunakan dalam keadaan rusak, dan kekurangan pegawai atau pelaksana pelayanan disdukcapil Kota Padang Panjang.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Sugiono dalam Moleong mengatakan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, lokasi penelitian dilaksanakan pada intansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah Kota Padang Panjang, pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan studi dokumentasi, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode diskriptif yang nantinya menjelaskan fakta dalam bentuk gambar, kata dan data yang

dituangkan dalam bentuk tulisan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa saja yang berlaku saat ini ditengah masyarakat dan diperoleh melalui wawancara lapangan. Lebih melanjut penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena ingin mendapatkan secara mendalam mengenai implementasi pelayanan langsung dari pintu atau dikenal “Palang Pintu” bagi masyarakat Padang Panjang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui seberapa jauh implementasi inovasi pelayanan Palang Pintu terlaksanakan peneliti menggunakan teori Edward III sebagai tolak ukur penelitian, Edward III (2009) menyarankan empat isu pokok yang harus diperhatikan dalam implementasi, yaitu komunikasi (communication), sumber daya (resources), komitmen (disposition or attitude), dan struktur birokrasi (bureaucratic structure).

### **1. Komunikasi**

Komunikasi merupakan faktor penting karena berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lainnya, menggunakan sarana tertentu kepada yang berhak menerimanya (Arifin, 2000:5). Implementasi berjalan secara efektif bila mereka yang melaksanakan mengetahui apa yang harus mereka putuskan. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Palang Pintu ada beberapa hal yang mempengaruhi sehingga komunikasi pelaksanaan inovasi pelayanan ini berjalan dengan lancar. Pertama, Disdukcapil Kota Padang Panjang semaksimal mungkin memberikan tenaga dan pikirnya untuk melayani masyarakat Kota Padang Panjang terkhusus bagi masyarakat disabilitas dan lansia, pernyataan ini terlihat dari Disdukcapil Kota Padang Panjang dalam mempekerjakan pegawai terbaiknya untuk langsung melayani masyarakat Kota Padang Panjang. Selanjutnya, hubungan baik antara sesama OPD di Kota Padang Panjang, seperti halnya Diskominfo membantu inovasi pelayanan ini dalam bentuk menyediakan media cetak maupun digital, seterusnya seperti dianas kesehatan memberikan perawatan dan data penduduk disabilitas dan lansia.

### **2. Sumber daya**

Sumber daya, sumber daya ini terdiri dari sumber daya manusia dan non manusia, Disdukcapil Kota Padang Panjang meningkatkan kualitas SDM atau pegawaiannya dengan memberikan kepelatihan kerja khususnya pelatihan mengenai pengetahuan setiap inovasi yang ada di Disdukcapil Kota Padang Panjang, ada sekitar tujuh belas inovasi layanan yang ada di Disdukcapil Kota Panjang dan salah satunya pelayanan Palang Pintu. Sumber daya lainnya ialah anggaran, anggaran ini diterima dari DPA( Dokumen Pelaksanaan Anggran) yang nantinya berfungsi untuk mendukung peningkatan sarana kegiatan seperti alat cetak dokumen penduduk, dana transportasi, dan dana keperluan lainnya.

### **3. Komitmen**

Komitmen dalam implementasi menurut Edward III menjelaskan tentang kesedian dan kesiapan dari para implementor dalam menjalankan kebijakan dan juga berkaitan dengan sikap dari pelaksana kegiatan yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dari implementasi itu sendiri.

Dengan adanya peraturan Wali Kota no 39 tahun 2020 tentang penetapan inovasi daerah di Kota Padang Panjang dan untuk melaksanakan ketentuan dari peraturan pemerintah no

38 tahun 2017 tentang inovasi daerah, Disdukcapil Kota Padang Panjang berkomitmen untuk mensejahterakan masyarakat Kota Padang Panjang melalui peningkatan pelayanan publik, khusus bagi masyarakat disabilitas dan lansia, Disdukcapil Kota Padang Panjang menyiapkan inovasi pelayanan Palang Pintu. Komitmen Disdukcapil Kota Padang Panjang dengan kebijakan inovasi pelayanan Palang Pintu ini terlihat dari sikap implementor yang konsisten menjalankan kebijakan inovasi dan seberapa lama kegiatan ini terlaksanakan dan juga penerimaan dari masyarakat Kota Padang Panjang tentang inovasi pelayanan Palang Pintu ini sangat positif, keseluruan dari instrument tersebut menunjukan bahwa Disdukcapil Kota Padang Panjang telah berkomitmen menerapkan inovasi pelayanan Palang pintu bagi masyarakat lansia dan disabilitas di Kota Padang Panjang.

#### 4. Struktur Birokrasi.

Struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni standar Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi. Implementasi kebijakan biasanya memiliki Standart Operasional Procedure (SOP) yang menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak agar pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasarnya, aspek kedua adalah struktur itu sendiri, struktur birokrasi yang terlalu panjang akan cendrung melemahkan pengawasan dan menyebakan procedur yang rumit sehingga pelayanan atau aktifitas implementasi menjadi tidak fleksibel.

Struktur birokrasi yang ada di Disdukcapil Kota Padang Panjang mengenai inovasi pelayanan Palang Pintu, telah diatur prosedur prosedur dasar pelaksanaanya, SOP sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan untuk acuan dalam pelaksanaan kebijakan inovasi Palang Pintu, secara garis besar setiap perangkat intansi yang berperan inovasi pelayanan Palang Pintu sudah mempunyai standarnya masing-masing. selanjutnya mengenai struktur birokrasi yang ada di Disdukcapil Kota Padang Panjang mengenai penerapan inovasi pelayanan Palang Pintu sudah tersedia dengan baik, artinya struktur ini terlaksana dari level tertinggi sampai terendah, jika dilihat dari implementasi inovasi Palang Pintu yaitu dari Disdukcapil Kota Padang Panjang hingga RT/RW yang ada di Kota Padang Panjang, ketersedian lembaga berfungsi agar setiap lembaga mempunyai fungsi dan wewenang dalam melaksanakan inovasi pelayanan Palang Pintu bagi masyarakat disabilitas dan lansia di Kota Padang Panjang. Karen adanya kejelasan tugas membuat beban dari setiap pelaksana berkurang dan memberikan kemudahan untuk pelaksana kegiatan lainnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan mengenai Implementasi Inovasi Pelayanan Palang Pintu di Disdukcapil Kota Padang Panjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan sipil bagi masyarakat disabilitas dan lansia dapat diberi kesimpulan bahwa

pelaksanaan implementasi inovasi pelayanan Palang Pintu di Kota Padang Panjang terlaksana dengan baik, hal ini terbukti dari: Pertama, komunikasi yang diberikan Disdukcapil Kota Padang Panjang berjalan lancar dengan adanya bentuk kerja sama dengan OPD lain untuk meningkatkan kualitas inovasi, Kedua, Sumber daya yang diberikan baik berupa sumber daya manusia dan non manusianya, Disdukcapil Kota Padang Panjang memberikan pembekalan terhadap pelaksanaan inovasi berupa ilmu bagi pegawai atau pelaksana kegiatan dan anggaran untuk keberlangsungan pelaksanaan kegiatan inovasi nantinya. Ketiga, komitmen yang dibangun oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang hal ini terlihat dari sikap implementor yang konsisten menjalankan kebijakan inovasi dan seberapa lama kegiatan ini terlaksanakan dan juga penerimaan dari masyarakat Kota Padang Panjang tentang inovasi pelayanan Palang Pintu ini sangat positif, Keempat, Struktur birokrasi yang ada di Disdukcapil Kota Padang Panjang mengenai inovasi pelayanan Palang Pintu, telah diatur prosedur prosedur dasar pelaksanaanya, SOP sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan untuk acuan dalam pelaksanaan kebijakan inovasi Palang Pintu

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. Z. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Alne. (2019). Efektifitas Kantor Kelas I Imigrasi Pekanbaru . *Jurnal administrasi Negara* .
- Anggraini, T. (2019). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik* , 45.
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penggunaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan publik Edited by Mustrose*. Semarang: Widya Karya.
- Hidayah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Adminstrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujuh Kabupaten Tasik Malaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* .
- Hisbani, d. (2015). PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG. *Jurnal Administrasi Publik* , 266.
- KEPMENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Maini. (2021, Februari Jum'at). Dukcapil padang panjang optimalkan layanan lewat "Palang Pintu". (Fira, Interviewer)
- Mirnasari, R. m. (2015). inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurabayaBungurasih. *Jurnal Unair* .
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri4.0 di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik* .
- Mulyadi. (2016). Efektivitas online public access catalog (opac) berbasis senayan library management system (Slims)sebagai sarana temu kembali informasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (Uin) Raden Fatah Palembang". *fakultas adab dan Hurmaniora* , 29.
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal inovasi ilmu sosial dan politik* .
- Nugroho, R. (2009). *Publik Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pertiwi, A. d. (2018). *Disabilitas dan Pendidikan Inklusif di Perguruan Tinggi*. Malang : UB Pres.
- Purwanto, S. (1991). *Analisis kebijakan dari formulasi ke Implementasi kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayann Publik .

- Vandhika, O. (2020). Inovasi Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten). *Jurnal ilmu peerintahan* , 2.