
ARTICLE

Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Kebutuhan Kelompok Rentan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu

Silvia¹, Nana Mulyana² dan Apandi³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

How to cite: Silvia, Nana Mulyana dan Apandi (2025) Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Kebutuhan Kelompok Rentan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu

Article History

Received: 12
Desember 2025
Accepted: 11 Januari
2026

Keywords:

Public Service, Inclusive,
Vulnerabel Groups

Kata Kunci:

Pelayanan Publik
Inklusif
Kelompok Rentan

ABSTRACT

Every citizen has the right to inclusive and equitable public services, including vulnerable groups such as people with disabilities, the elderly, and pregnant women. This study examines the implementation of the principle of public services that are friendly to vulnerable groups in the civil registration administration at the Pringsewu Regency Population and Civil Registration Office and identifies the factors hindering it. The study employs a qualitative case study approach with data collection through interviews, observations, and document reviews. The analysis is based on eight principles outlined in Ministerial Regulation PANRB No. 11 of 2024, including equality of rights, accessibility, professionalism, accountability, transparency, participation, and protection from violence. The research results indicate that the agency has provided accessibility facilities, priority service counters, specialized assistance, and outreach services. However, implementation remains constrained by budget limitations, suboptimal outreach efforts, a shortage of staff with specialized competencies, technical disruptions, and low participation of vulnerable groups in the formulation of service policies.

ABSTRAK

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu serta mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kajian dokumen. Analisis didasarkan pada delapan prinsip dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024, meliputi kesamaan hak, aksesibilitas, profesionalitas, akuntabilitas, keterbukaan, partisipatif, dan perlindungan dari kekerasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instansi telah menyediakan fasilitas aksesibilitas, loket prioritas, pendampingan khusus, dan layanan jemput bola. Namun, pelaksanaannya masih terkendala keterbatasan anggaran, sosialisasi yang kurang optimal, minimnya petugas berkompentensi khusus, gangguan teknis, serta rendahnya partisipasi kelompok rentan dalam penyusunan kebijakan layanan.

* Corresponding Author
Email :
silviaaa1324@gmail.c
om

A. INTRODUCTION

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia terus didorong melalui berbagai kebijakan dan regulasi yang diterbitkan pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang diselenggarakan guna memenuhi hak dan kebutuhan seluruh warga negara sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan tersebut mencakup tiga bentuk, yaitu penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif oleh lembaga penyelenggara. Lebih lanjut, Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 menegaskan bahwa pelayanan publik pada hakikatnya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan semua orang, termasuk kelompok rentan yang kerap mengalami kesulitan dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara layanan berkewajiban memastikan bahwa tidak ada satupun lapisan masyarakat yang terpinggirkan atau diperlakukan secara diskriminatif (Hidayati & Sylvi, 2024).

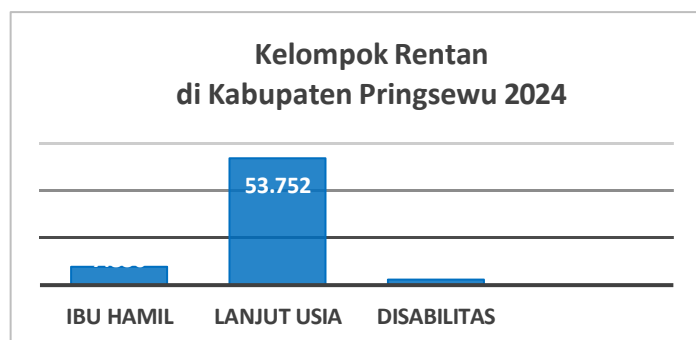
Kerangka regulasi yang mengatur layanan publik ramah kelompok rentan di Indonesia terus berkembang dan diperkuat dari waktu ke waktu. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengakui bahwa penyandang disabilitas, ibu hamil, ibu menyusui, dan lanjut usia termasuk kelompok rentan yang memiliki hak dan kedudukan setara dengan masyarakat lainnya. Selanjutnya, Surat Edaran MenPANRB Nomor 66 Tahun 2020 mendorong setiap unit penyelenggara layanan di tingkat kementerian, lembaga, maupun daerah untuk menyediakan 14 komponen sarana dan prasarana yang mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan. Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2022 kemudian hadir sebagai instrumen pemantauan dan evaluasi penyediaan fasilitas tersebut demi menjamin kesetaraan akses. Keseluruhan regulasi ini dilengkapi dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 yang secara khusus mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah bagi kelompok rentan.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024, penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan bertujuan mewujudkan layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat rentan. Penyelenggaraannya berlandaskan delapan prinsip utama, yakni kesamaan hak, aksesibilitas, kesetaraan akses, profesionalitas, akuntabilitas, keterbukaan, partisipatif, serta perlindungan dari kekerasan dan pelecehan. Di samping prinsip-prinsip tersebut, peraturan ini juga menetapkan lima aspek yang menjadi fokus utama dalam pelaksanaan layanan inklusif.

Kelima aspek tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024. Pertama, aspek kebijakan dan kepemimpinan yang meliputi komitmen pimpinan, dukungan anggaran, standar layanan inklusif, partisipasi publik, serta inovasi program. Kedua, aspek aksesibilitas fisik yang mencakup jalur pemandu, parkir khusus, jalur landai, area prioritas, toilet disabilitas, loket prioritas, ruang laktasi, area ramah anak, lift, alat bantu, dan ruang tenang. Ketiga, aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi yang meliputi penyediaan informasi layanan, laman web, media sosial, aplikasi seluler, rambu dan marka, serta kanal pengaduan. Keempat, aspek akomodasi yang layak mencakup pendampingan, fleksibilitas jadwal, layanan jemput bola, dan antrean prioritas. Kelima, aspek sumber daya manusia yang berfokus pada pelatihan sensitivitas terhadap disabilitas dan penerapan etika pelayanan. Keseluruhan indikator dalam lima aspek ini dirancang untuk memastikan bahwa standar inklusivitas dan keadilan benar-benar terwujud dalam setiap penyelenggaraan layanan publik bagi kelompok rentan.

* Corresponding Author
Email :
silviaaa1324@gmail.com

Kabupaten Pringsewu adalah salah satu kabupaten di Provinsi Lampung, Pulau Sumatera bagian selatan, dengan luas wilayah sekitar 625 km². Pusat pemerintahannya berada di Kecamatan Pringsewu, dan secara administratif kabupaten ini mencakup 9 kecamatan: Pringsewu, Gadingrejo, Ambarawa, Pardasuka, Pagelaran, Pagelaran Utara, Sukoharjo, Banyumas, dan Adiluwih. Menurut data BPS (BPS.go.id) tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Pringsewu mencapai 444.834 jiwa.



Dari total penduduk tersebut, sebanyak 63.914 jiwa termasuk dalam kategori kelompok rentan, yang terdiri atas 7.830 ibu hamil, 53.752 lansia, dan 2.332 penyandang disabilitas. Besarnya jumlah kelompok rentan ini menjadikan penyelenggaraan layanan publik yang inklusif khususnya di bidang administrasi kependudukan sebagai suatu keharusan demi mewujudkan keadilan dan kesetaraan hak bagi seluruh lapisan masyarakat.

Namun dalam praktiknya, kelompok rentan kerap menghadapi berbagai kesulitan dalam mengakses layanan publik. Hal ini terungkap dari wawancara awal pada 28 November 2024 bersama petugas *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, Retno Dwi Cahyani, serta Suyadi sebagai salah satu warga lansia, didukung hasil observasi. Temuan tersebut mengidentifikasi sejumlah hambatan, antara lain: terbatasnya fasilitas pendukung bagi kelompok rentan, minimnya pengetahuan masyarakat tentang ketersediaan layanan prioritas, ketidaksesuaian pelaksanaan dengan SOP yang berlaku, lemahnya koordinasi antar petugas, serta kurangnya tenaga yang memiliki keahlian khusus dalam menangani persoalan disabilitas.

B. LITERATURE REVIEW

1. Definisi Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku bagi seluruh warga negara. Layanan tersebut dapat berupa layanan barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mahmudi (2010) dalam Haerana dan Burhanuddin (2022) menjelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan, pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan manusia, termasuk kebutuhan kelompok rentan yang sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses layanan.

2. Definisi Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Finanda (2024) prinsip pelayanan publik adalah seperangkat nilai dan panduan yang mengatur bagaimana layanan publik harus diselenggarakan dan dijalankan. Prinsip-

prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik disediakan secara efisien, efektif, dan adil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Terdapat berbagai model prinsip-prinsip pelayanan publik, di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip-Prinsip *Good Governance*, menurut *United Nation Develepment Programme* (UNDP) yang terdiri dari partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi kensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, bervisi strategis, dan saling berkaitan.
- b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, dan ketepatan waktu.
- c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.
- d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 yang terdiri dari kesamaan hak, aksesibilitas, kesetaraan akses, profesionalitas, akuntabilitas, keterbukaan, partisipatif, dan perlindungan dari kekerasan dan pelecehan.

3. Tinjauan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan, penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. Kesamaan hak, yaitu setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi berdasarkan gender, disabilitas, atau latar belakang sosial.
2. Aksesibilitas, yaitu penyelenggara dan pelaksana harus memastikan bahwa fasilitas, layanan, informasi, komunikasi, teknologi, dan lingkungan yang diperlukan untuk mengakses layanan publik dapat dijangkau dengan mudah, aman, nyaman, dan aksesibel oleh kelompok rentan
3. Kesetaraan akses, yaitu setiap pelaksana dan penyelenggara harus mengakui adanya masyarakat atau kelompok yang membutuhkan kemudahan, dukungan atau bantuan lebih dari yang lain karena latar belakang, hambatan, kebutuhan, atau kemampuan mereka
4. Profesionalitas, yaitu setiap pelaksana dan penyelenggara harus memiliki kompetensi, integritas, dan etika yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik kepada kelompok rentan
5. Akuntabilitas, yaitu penyelenggara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa kualitas dan hasil pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
6. Keterbukaan, yaitu semua individu berhak memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan mudah dimengerti mengenai pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara
7. Partisipatif, yaitu semua warga negara termasuk kelompok rentan berhak untuk turut serta dalam merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi pelayanan publik dan
8. Pelindungan terhadap kekerasan dan pelecehan, yaitu setiap Penyelenggara wajib menjamin pelindungan terhadap semua bentuk kekerasan dan pelecehan dalam konteks pelayanan publik.

4. Definisi Kelompok Rentan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan, antara lain:

1. Penyandang Disabilitas, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
2. Orang Lanjut Usia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia orang lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas.
3. Ibu Hamil, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan, ibu hamil adalah perempuan yang sedang mengandung janin di dalam rahimnya yang dimulai dari konsepsi sampai lahirnya janin. Ibu hamil adalah orang yang sedang dalam proses pembuahan untuk melanjutkan keturunan.

C. METHOD

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2023) dengan desain studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Fokus penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan yang terdiri dari Kesamaan Hak, Aksesibilitas, Kesetaraan Akses, Profesionalitas, Akuntabilitas, Keterbukaan, Partisipatif, dan Perlindungan Terhadap Kekerasan dan Pelecehan. Data dikumpulkan melalui wawancara bersama para aktor yang relevan serta pengkajian dokumen pendukung. Proses analisis data mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan dalam pengamatan, dan triangulasi sumber guna memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

D. RESULT AND DISCUSSION

Pemaparan hasil penelitian disusun berdasarkan fokus yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya dan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Kebutuhan Kelompok Rentan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dengan merujuk pada indikator-indikator pelayanan publik ramah kelompok rentan yang terkandung pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan, sebagai berikut:

A. Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Disdukcapil Kabupaten Pringsewu

1. Kesamaan Hak

Disdukcapil Kabupaten Pringsewu memaknai kesamaan hak bukan sekadar memberikan perlakuan yang seragam kepada semua warga, melainkan menyesuaikan layanan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing kelompok. Penyandang disabilitas, lansia, dan ibu

hamil mendapatkan fasilitas prioritas seperti loket khusus, kursi roda, jalur ram, huruf braille, video bahasa isyarat, serta layanan yang mendatangi langsung kediaman warga. Pendekatan ini memperkuat pandangan Ahdhan (2017) bahwa kesamaan hak bukan berarti perlakuan identik, melainkan pemenuhan hak setiap warga secara proporsional sesuai kondisinya. Fauzi, dkk. (2022) dan Sari & Meirinawati (2022) juga menegaskan bahwa komitmen kelembagaan dan inovasi layanan merupakan kunci terwujudnya inklusi dalam administrasi kependudukan.

2. Aksesibilitas

Fasilitas aksesibilitas fisik yang tersedia di Disdukcapil Kabupaten Pringsewu mencakup jalur ram, kursi roda, guiding block, dan loket prioritas, sementara aksesibilitas informasi diwujudkan melalui huruf braille dan video bahasa isyarat. Propiona (2021) dan Pramashela (2021) menekankan bahwa penyediaan fasilitas fisik dan informasi yang adaptif merupakan syarat utama terwujudnya layanan inklusif. Rahman (2024) menambahkan bahwa keberpihakan nyata sebuah layanan publik dapat diukur dari kemudahan akses yang benar-benar dapat dirasakan penggunanya, bukan hanya tersedia secara administratif.

3. Kesetaraan Akses

Berbeda dari aksesibilitas yang menyoroti fasilitas, kesetaraan akses lebih berorientasi pada hasil akhir yang adil bagi semua pengguna layanan. Disdukcapil Kabupaten Pringsewu mewujudkan prinsip ini melalui loket prioritas berpetugas terlatih dan mekanisme layanan jemput bola yang mendatangi langsung kelompok rentan yang memiliki keterbatasan mobilitas. Fitri, dkk. (2023) menunjukkan bahwa model layanan proaktif semacam ini terbukti efektif mengurangi hambatan geografis dan fisik. Subekti & Prasetya (2021) turut menegaskan bahwa kebijakan akomodasi berbasis prioritas berkontribusi pada peningkatan partisipasi kelompok rentan dalam proses administrasi.

4. Profesionalitas

Petugas Disdukcapil Kabupaten Pringsewu telah menunjukkan kesadaran dan kepedulian dalam melayani kelompok rentan, namun kompetensi teknis masih menjadi celah yang perlu ditutup. Ketiadaan petugas yang menguasai bahasa isyarat menjadi kendala nyata dalam melayani penyandang tunarungu dan tunawicara secara optimal. Rajagukguk, dkk. (2022) menyatakan bahwa profesionalitas aparatur mencakup dimensi teknis dan etis sekaligus, sehingga sikap ramah saja belum cukup tanpa disertai kecakapan yang sesuai kebutuhan pengguna. Hardiyansyah (2011) menambahkan bahwa kompetensi petugas merupakan penentu utama kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

5. Akuntabilitas

Disdukcapil Kabupaten Pringsewu telah menyediakan saluran pengaduan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat. Namun temuan lapangan mengungkapkan bahwa sebagian besar kelompok rentan belum mengetahui keberadaan dan cara menggunakan mekanisme tersebut. Rajagukguk, dkk. (2022) menegaskan bahwa akuntabilitas baru bermakna apabila masyarakat benar-benar dapat memanfaatkan instrumen pengaduan yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih membumi dan mudah dijangkau oleh kelompok rentan agar hak mereka dalam menyampaikan keluhan tidak hanya tersedia di atas kertas.

6. Keterbukaan

Informasi mengenai layanan prioritas di Disdukcapil Kabupaten Pringsewu belum sepenuhnya sampai kepada kelompok rentan. Mayoritas dari mereka masih mengandalkan

informasi lisan yang disampaikan oleh perangkat pekon, bukan dari sumber resmi dinas. Habibi, dkk. (2022) menyatakan bahwa tingkat keterbukaan suatu instansi dapat dinilai dari seberapa mudah masyarakat mengakses informasi layanan secara mandiri. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa strategi penyebaran informasi yang ada masih belum cukup inklusif dan perlu diperkuat dengan pendekatan komunikasi yang lebih langsung dan kontekstual.

7. Partisipatif

Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan Disdukcapil Kabupaten Pringsewu telah menghasilkan beberapa tindak lanjut nyata, seperti pengadaan video bahasa isyarat dan huruf braille. Meski demikian, seluruh informan dari kelompok rentan mengaku belum pernah secara langsung dilibatkan dalam proses tersebut. Anand (2025) mencatat bahwa keterlibatan kelompok marginal dalam perencanaan layanan publik masih sangat terbatas. Kondisi ini menandakan bahwa partisipasi yang ada masih bersifat representatif dan formal, belum menyentuh keterlibatan substantif kelompok rentan itu sendiri.

8. Perlindungan dari Kekerasan dan Pelecehan

Perlindungan dari perlakuan diskriminatif, intimidasi, maupun kekerasan verbal dalam layanan administrasi kependudukan diwujudkan melalui penerapan etika pelayanan dan standar operasional prosedur yang mengedepankan martabat pengguna. Judge (2018) menegaskan bahwa kerangka hukum yang kuat diperlukan untuk mencegah penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan layanan publik. Sikap petugas yang menghormati, tidak diskriminatif, dan memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan merupakan cerminan nyata dari prinsip perlindungan ini dalam praktik sehari-hari.

B. Faktor Penghambat Penerapan Prinsip Pelayanan Ramah Kelompok Rentan

1. Keterbatasan Anggaran dan Gangguan Infrastruktur Teknologi

Kebijakan efisiensi anggaran berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2025 menghambat pengadaan fasilitas ramah kelompok rentan secara langsung. Dwiyanto (2011) menegaskan bahwa kecukupan anggaran merupakan prasyarat mendasar kualitas layanan publik. Kondisi ini turut berdampak pada pemeliharaan SIAK, sehingga gangguan jaringan dan server kerap terjadi. Hardiyansyah (2018) mencatat bahwa instabilitas infrastruktur digital menjadi hambatan nyata layanan kependudukan elektronik, yang bebannya terasa jauh lebih berat bagi kelompok rentan yang memiliki keterbatasan mobilitas.

2. Minimnya Kemampuan Bahasa Isyarat di Kalangan Petugas

Ketiadaan petugas yang menguasai bahasa isyarat menghambat komunikasi dengan penyandang tunarungu dan tunawicara dalam proses layanan. Ketersediaan petugas terlatih atau juru bahasa isyarat merupakan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi hambatan ini. Kondisi tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang menjamin hak penyandang disabilitas atas akses komunikasi dan layanan publik berbasis bahasa isyarat.

3. Penyebaran Informasi Layanan yang Belum Merata

Informasi terkait prosedur dan hak layanan bagi kelompok rentan belum tersampaikan secara merata dan aksesibel. Dwiyanto (2008) menekankan bahwa transparansi informasi adalah indikator utama kualitas layanan publik. Nurdin (2014) menambahkan bahwa informasi yang tidak disesuaikan dengan keterbatasan pengguna menjadi hambatan tersendiri. Ketiadaan adaptasi seperti braille, bahasa isyarat, dan audio deskripsi bertentangan dengan kewajiban penyelenggara layanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016.

E. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Kebutuhan Kelompok Rentan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dengan menggunakan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan yang terkandung dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu secara umum telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam layanan administrasi kependudukan, yang mencakup kesamaan hak dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, lansia, serta ibu hamil melalui kemudahan dan perhatian tambahan; pelayanan prioritas yang langsung diberikan saat kelompok rentan tiba di kantor beserta tersedianya jalur alternatif seperti layanan online, jemput bola, dan koordinasi pekan; penerapan sikap profesional petugas melalui prinsip 5S dengan empati dan kesabaran meski pelatihan formal seperti bahasa isyarat belum optimal; lima saluran pengaduan yang tersedia meskipun sosialisasinya kepada kelompok rentan masih minim; penyebaran informasi melalui berbagai media termasuk video bahasa isyarat dan Forum Konsultasi Publik (FKP) tahunan meski efektivitasnya masih perlu ditingkatkan; keterlibatan kelompok rentan melalui FKP yang sebagian masukannya telah ditindaklanjuti meski ruang partisipasi nyata di tingkat lapangan masih terbatas; serta perlindungan dari kekerasan dan pelecehan yang berjalan baik melalui pendampingan, pelayanan di ruang terbuka, dan pengawasan Satpol PP, dengan catatan hingga saat ini belum pernah terdapat laporan kekerasan atau pelecehan di instansi tersebut.

Penerapan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Disdukcapil Kabupaten Pringsewu masih terkendala oleh sejumlah faktor, mulai dari keterbatasan anggaran di era efisiensi yang berdampak pada minimnya sarana prasarana dan pelatihan petugas pendamping, gangguan teknis jaringan internet dan server pusat, hingga hambatan komunikasi dengan penyandang tunarungu dan tunawicara karena tidak tersedianya petugas yang memahami bahasa isyarat sehingga komunikasi harus mengandalkan pendamping yang tidak selalu memahami kebutuhan mereka secara tepat, ditambah dengan kurangnya sosialisasi layanan kepada kelompok rentan sebagaimana tercermin dari hampir seluruh informan yang mengaku tidak mengetahui adanya layanan prioritas maupun saluran pengaduan sebelum datang langsung ke kantor.

Saran

1. Perluas sosialisasi layanan prioritas dan mekanisme pengaduan pendekatan langsung seperti kunjungan ke komunitas rentan, penyebaran leaflet bergambar, dan penyuluhan di tingkat pekan agar informasi mudah dijangkau dan dipahami.
2. Sediakan pelatihan bahasa isyarat bagi petugas pendamping khusus atau beberapa petugas loket.
3. Libatkan kelompok rentan secara langsung dalam evaluasi dan perumusan kebijakan layanan
4. Laksanakan monitoring dan evaluasi rutin setiap 3–6 bulan dengan melibatkan kelompok rentan, meninjau capaian dan hambatan, serta menindaklanjuti hasilnya secara konsisten demi perbaikan layanan yang berkelanjutan.

REFERENCES

- Ahdhan, R. D. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 2(2), 2185-2199.
- Anand, S. (2025) Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tolole Kabupaten Parigi Moutong, *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), pp. 79–86.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pringsewu. (2024). *Kabupaten Pringsewu dalam Angka 2025* Vol. 13, 2024. Pringsewu: BPS Kabupaten Pringsewu.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1).
- Fauzi, A. R., Slamet, D. R., Utami, R., & Patadjenu, S. (2022). Peningkatan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang Inklusif Melalui Optimalisasi Fasilitas Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(1),
- Fitri, A., Putra, R. H., Pasaribu, F. R., Aulia, A., & Ariyati, Y. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Bagi Disabilitas Di Kabupaten Manggarai Timur. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 8(4),
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).
- Haerana dan Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis dan Faktual*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung. Finanda, A. S.,
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hidayati, S., & Sylvi, S. (2024). Pemenuhan Aspek Layanan Publik Ramah Rentan di Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang demi Tercapainya Kondisi Layanan Publik yang Prima. *Jurnal Administrasi Publik*, 1 (1), 1-11.
- Judge, Z. (2018). Pelayanan Publik atas Administrasi Kependudukan pada Masyarakat Kabupaten Kepulauan Seribu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Abdimas*.
- Nurdin, I. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan.
- Pramashela. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2).
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10, 1-18.
- Rahman, N., H. (2024). *Aksesibilitas Pelayanan Publik Berbasis Inklusi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi: Universitas Hasanuddin
- Rajagukguk, J., Tobing, A. L., & Sibarani, E. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(11), 4807-4812.
- Sari, N. R. D., & Meirinawati. (2022). Inovasi Pelayanan “Si Jaran Ijo” (Jemput Bola Rentan Admuduk Iso Jujuk Omah) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten. *Publika*, 10(3),
- Subekti, R., & Prasetya, I. B. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Cakrawala Hukum*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang No.8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik