

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK RAMAH
KELOMPOK RENTAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PRINGSEWU**

(Skripsi)

Oleh

**SILVIA
NPM 2116041024**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PRINGSEWU

Oleh

SILVIA

Pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan merupakan hak setiap warga negara, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, dan ibu hamil. Penelitian ini menganalisis penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerapannya. Penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 yang terdiri dari kesamaan hak, aksesibilitas, kesetaraan akses, profesionalitas, akuntabilitas, keterbukaan, partisipatif, dan perlindungan terhadap kekerasan dan pelecehan. Menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, data diperoleh melalui wawancara dengan pejabat, petugas, dan pengguna layanan, serta observasi dan kajian dokumen. Hasil menunjukkan tersedianya fasilitas aksesibilitas, loket prioritas, pendampingan khusus, dan layanan jemput bola. Hambatan meliputi keterbatasan anggaran, sosialisasi tidak maksimal, kurangnya petugas berkompeten khusus, gangguan teknis, dan minimnya partisipasi kelompok rentan dalam penyusunan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Inklusif, Kelompok Rentan

ABSTRACT

APPLICATION OF THE PRINCIPLES OF PUBLIC SERVICES THAT ARE FRIENDLY TO VULNERABLE GROUPS IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF PRINGSEWU REGENCY

By

SILVIA

Inclusive and equitable public services are the right of every citizen, including vulnerable groups such as persons with disabilities, the elderly, and pregnant women. This study analyzes the implementation of the principles of vulnerable group-friendly public services in population administration services at the Pringsewu District Population and Civil Registration Office and identifies the factors that hinder their implementation. This study uses the principles of public services that are friendly to vulnerable groups based on Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 11 of 2024 which includes equal rights, accessibility, equal access, professionalism, accountability, transparency, participation, and protection against violence and harassment. Using a qualitative case study approach, data was obtained through interviews with officials, officers, and service users, as well as observation and document review. The results show the availability of accessibility facilities, priority counters, special assistance, and outreach services. Obstacles include budget constraints, inadequate socialization, a lack of specially competent officers, technical disruptions, and minimal participation of vulnerable groups in the drafting process.

Keywords: Public Services, Inclusive Services, Vulnerable Groups

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK RAMAH
KELOMPOK RENTAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PRINGSEWU**

**Oleh
SILVIA**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada
Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi : PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP
PELAYANAN PUBLIK RAMAH
KELOMPOK RENTAN DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KABUPATEN PRINGSEWU


Nama Mahasiswa : *Silvia*

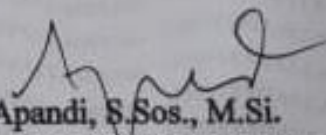
Nomor Pokok Mahasiswa : 2116041024

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

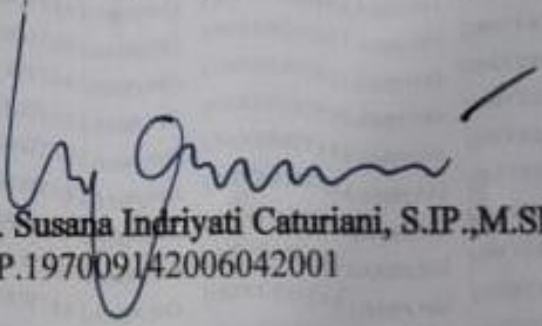
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Nana Mulyana, S.IP., M.Si.
NIP.197106152005011003


Apandi, S.Sos., M.Si.
NIP.1962070719831005

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.SI.
NIP.197009142006042001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

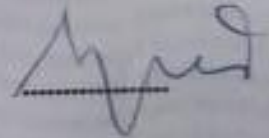
Ketua

: **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



Sekretaris

: **Apandi, S.Sos., M.Si.**



Penguji

: **Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si.
NIP.197608212000082001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **10 Juni 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 10 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Silvia
NPM. 2116041014

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Silvia yang lahir di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten pada tanggal 24 September 2003. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Yayang Suparman dan Ibu Rita Hayati. Penulis memulai pendididkan formalnya dari TK (Taman Kanak-Kanak) Dewi Kunti di Kabupaten Tangerang. Selanjutnya, penulis menempuh Pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 1 Waluyojati. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di MTs Negeri Pringsewu. Lalu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Pringsewu. Kemudian, penulis melanjutkan Studi Strata 1 (S1) melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di berbagai kegiatan organisasi internal kampus. Penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara sebagai anggota bidang Dana dan Usaha (DANUS) pada tahun 2022 dan anggota bidang Minat dan Bakat (MIKAT) pada tahun 2023. Penulis mendapat kesempatan menjadi asisten Laboratorium Administrasi dan Kebijakan Publik (Lab AKP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Dalam peran sebagai asisten laboratorium, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan pengabdian dan penelitian dosen serta turut serta berpartisipasi dalam beragam kegiatan jurusan.

Penulis juga ikut serta dalam program Tri Dharma Perguruan Tinggi yang salah satunya ialah pengabdian. Kegiatan pengabdian ini melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Negeri Mulya, Kecamatan Gunung Labuhan, Kabupaten Way Kanan. Selain itu, penulis juga telah menyelesaikan Program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) selama 6 bulan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

MOTTO

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan pasti ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 6)

“Tomorrow we'll be okay, don't worry too much
as long as we keep hoping for better”

(Tomorrow – The Rose)

“Don't be so hard on yourself, it's your first time living”

(Cheers To Youth – Seventeen)

“Doing your best is great, but it's okay to take a break when you feel
overwhelmed”

(Yoon Jeonghan – Seventeen)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan rasa syukur penulis persembahkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan seluruh alam, yang tak henti-hentinya mencurahkan rahmat, petunjuk, serta anugerah-Nya, sehingga atas ridha dan izin-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati yang penulis miliki, karya akademik ini penulis persembahkan kepada:

Orang tua tercinta,

Kepada Bapak Yayang Suparman (Alm) dan Mama Rita Hayati (Almh) yang selalu penulis rindukan. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud cinta dan bakti yang takkan pernah padam. Penulis yakin kalian tersenyum bangga dari tempat termulia di sisi Allah SWT.

Nenek dan Wawa tersayang

Untuk nenekku tercinta Sri Supatmi (Almh) yang kini telah tenang di sisi-Nya, terima kasih atas setiap doa dan kasih sayang yang pernah engkau curahkan.
Untuk Wawa Ashabi, sosok luar biasa yang telah hadir layaknya orang tua di setiap suka maupun duka. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tak pernah putus untuk penulis.

Keluarga besar,

Keluarga tercinta yang senantiasa hadir dengan dukungan, dorongan semangat, dan doa yang tak pernah putus demi kelancaran dan keberhasilan studi penulis.

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Ramah Kelompg Rentan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pringsewu”** dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa selama menjalani masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini, berbagai tantangan dan kendala telah dihadapi. Namun, berkat pertolongan Allah SWT serta dukungan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut dapat dilalui. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing utama. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan dedikasi Bapak dalam membimbing penulis dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini sungguh menjadi motivasi yang luar biasa bagi penulis. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah Bapak berikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.
2. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan, dan masukan yang telah diberikan dengan penuh keikhlasan selama proses penyusunan skripsi ini. Di tengah kesibukan dan padatnya jadwal yang Bapak miliki, Bapak senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati. Setiap saran, kritik, dan masukan yang Bapak berikan menjadi cahaya yang menerangi langkah penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun berkat

bimbingan dan dukungan Bapak, penulis dapat menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan, ilmu, dan pengorbanan waktu yang telah Bapak curahkan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah Swt. dan senantiasa menjadi amal jariyah yang terus mengalir.

3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku dosen pembahas. penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala saran dan masukan yang telah Ibu berikan selama proses pembahasan skripsi ini. Lebih dari sekadar dosen pembahas, Ibu adalah sosok yang hangat dan penuh empati, yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan tidak hanya keluhan akademis, tetapi juga segala keresahan dan curahan hati penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kebaikan dan ketulusan Ibu dalam menyambut setiap cerita penulis dengan penuh perhatian memberikan ketenangan tersendiri di tengah tekanan yang penulis rasakan. Penulis merasa sangat beruntung dapat mengenal sosok Ibu selama perjalanan ini. Semoga segala kebaikan dan ketulusan yang telah Ibu berikan mendapat balasan yang berlipat dari Allah Swt.
4. Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA). Kepada Prof. Dr. Noverman Duadji, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang telah diberikan sepanjang perjalanan akademis.
5. Dr. Susana Indriyanti, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terima kasih selalu memberikan dukungan moral dan perhatian yang tulus. Terima kasih Ibu Indri atas kepeduliannya selalu menanyakan keadaan dan perkembangan penulis. Terima kasih Ibu atas dukungan dan motivasinya.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan dosen pembimbing lapangan (DPL) magang. yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan magang berlangsung. Segala ilmu, masukan, serta nasihat yang Ibu berikan menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini. Semoga Allah SWT senantiasa

memberikan kesehatan, keberkahan, dan kemudahan dalam setiap langkah Ibu.

7. Seluruh dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga atas ilmu pengetahuan, wawasan, dan pembelajaran berharga yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan. Segala hal yang telah diberikan akan selalu menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menghadapi tantangan di masa depan.
8. Seluruh dosen Laboratorium Administrasi dan Kebijakan Publik (Lab AKP). Kepada seluruh dosen Lab AKP. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan untuk bergabung dan berkontribusi sebagai asisten Lab AKP. Seluruh bimbingan dan arahan yang diterima selama menjalani peran tersebut memberikan pengalaman serta pengetahuan yang tidak ternilai bagi penulis.
9. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas segala bantuan dan kemudahan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan. Segala urusan administratif dan keperluan akademik yang penulis hadapi selalu mendapatkan pelayanan yang baik berkat keramahan dan kesigapan. Semoga segala kebaikan dan dedikasi yang telah diberikan senantiasa mendapat balasan yang setimpal.
10. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh informan penelitian yang telah berkenan meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam sesi wawancara. Berbagai informasi, masukan, saran, serta arahan yang diberikan menjadi kontribusi yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini. Kesediaan Bapak dan Ibu untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman turut mempermudah penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Semoga seluruh kebaikan dan kontribusi yang telah diberikan mendapat balasan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT.
11. Mama dan Bapak. Kepada orang tua yang paling berharga di hidup penulis, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan selama ini. Segala dukungan baik moril maupun materil yang tak

pernah surut menjadi fondasi kokoh bagi setiap langkah penulis. Tanpa kehadiran, dukungan, dan pengorbanan Mama dan Bapak yang tak terhitung nilainya, penulis tidak akan sampai pada pencapaian ini. Kini kalian telah lebih dahulu berpulang ke rahmatullah, dan penulis hanya bisa mendoakan yang terbaik untuk kalian. Segala bentuk pengorbanan dari Mama dan Bapak telah menjadi kekuatan terbesar dalam perjalanan hidup ini, dan itu tidak pernah penulis lupakan. Terima kasih atas doa-doa tulus yang pernah mengalir dari hati Mama dan Bapak. Terima kasih atas cinta kasih yang tak bersyarat. Semoga Allah SWT senantiasa mengampuni dosa-dosa Mama dan Bapak, melapangkan tempat kalian, dan menempatkan kalian di tempat terbaik di sisi-Nya. Semoga penulis dapat menjadi kebanggaan yang kalian harapkan, dan semoga karya ini bisa menjadi salah satu doa yang penulis kirimkan untuk kalian.

12. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang di instansi tersebut. Seluruh ilmu, pengalaman, serta wawasan yang penulis peroleh selama menjalani kegiatan magang menjadi bekal yang sangat berharga dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pegawai dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu atas keramahan, bimbingan, serta arahan yang diberikan selama penulis menjalani kegiatan magang. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.
13. Kepada nenekku tersayang yang kini telah beristirahat dengan tenang dalam pelukan-Nya. Segala doa dan curahan kasih sayang yang pernah beliau berikan takkan pernah terlupakan dan akan selalu terpatri dalam hati. Begitu pula kepada Wawa, pribadi luar biasa yang senantiasa hadir bagai orang tua, mendampingi di setiap suka maupun duka. Terima kasih atas cinta, pengorbanan, serta doa yang tak pernah henti mengalir untuk penulis.
14. Ucapan terima kasih yang tulus dan penuh rasa syukur penulis sampaikan kepada para dokter spesialis kejiwaan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi

Lampung. Di balik selesainya skripsi ini, terdapat peran beliau yang begitu berarti bukan sebagai pembimbing akademik, melainkan sebagai seseorang yang dengan sabar mendampingi penulis secara mental dan emosional di saat-saat paling berat dalam perjalanan ini. Tanpa ketenangan dan kekuatan yang beliau bantu bangun, rasanya sulit bagi penulis untuk dapat berdiri dan menyelesaikan tanggung jawab ini hingga akhir.

15. Ucapan terima kasih yang teramat tulus penulis sampaikan kepada teman-teman FJ: Amel, Pinka, Ruweisha, Vivi, There, Shafwan, Agung, Mutia, C. Dian, Ijul, dan Bima yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam perjalanan penulis selama menempuh masa perkuliahan. Kebersamaan, canda tawa, serta dukungan yang kalian berikan di setiap suka dan duka menjadi kenangan yang akan selalu penulis jaga dengan hangat di dalam hati. Semoga persahabatan yang telah kita rajut bersama ini senantiasa terjaga, dan semoga kita semua meraih kesuksesan di jalan masing-masing.
16. Kepada seluruh teman-teman Gilgamara (2021) yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi bagian perjalanan dan perjuangan selama perkuliahan. Semoga kita semua dapat dipertemukan kembali dalam keadaan yang lebih baik dan kesuksesan menyertai kita.
17. Ucapan terima kasih yang teramat tulus penulis sampaikan kepada sahabat-sahabat terbaik yang telah menemani perjalanan panjang ini sejak bangku SMP hingga saat ini, Adel, Hanna, Izul, Mala, Nindi, Mar'atun, Nabila SS, Septi, dan Maila. Kehadiran kalian bukan sekadar teman seperjalanan, melainkan keluarga yang dipikirkan oleh waktu. Tawa, tangis, susah, dan senang yang kita lalui bersama menjadi bekal kekuatan yang tak ternilai bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat pulang di setiap lelah, pengingat di kala goyah, dan penyemangat di saat semangat hampir padam. Semoga persahabatan kita senantiasa terjaga dan Allah SWT membalas segala kebaikan kalian dengan keberkahan yang berlimpah.
18. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Ayah Satibi dan Ibu Idalina, serta Nabila Shofi Aini yang telah menjadi keluarga kedua bagi penulis. Kehadiran, kasih sayang, dan dukungan yang telah kalian

berikan begitu tulus dan tidak ternilai harganya. Di setiap langkah perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, selalu ada kehangatan dan semangat yang Ayah, Ibu, serta Nabila hadirkan, sehingga penulis tidak pernah merasa sendiri dalam menghadapi setiap rintangan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan yang berlimpah kepada Ayah Satibi, Ibu Idalina, dan Nabila Shofi Aini sebagai balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

19. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada para seniman berbakat yang telah menjadi sumber semangat dan inspirasi selama proses penulisan skripsi ini. Lee Thanat, Phuwin Tangsakyuen, dan Love Pattranite kalian bukan sekadar artis, melainkan cahaya yang menerangi hari-hari penulis di kala lelah dan kehilangan arah. Dedikasi, kerja keras, serta talenta yang kalian curahkan dalam setiap karya menjadi pengingat bahwa segala sesuatu yang dikerjakan dengan sepenuh hati akan membuahkan hasil yang indah. Semoga kalian terus berkarya dan menginspirasi banyak orang, sebagaimana kalian telah menginspirasi penulis untuk menyelesaikan karya sederhana ini hingga akhir.
20. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para musisi yang karyanya telah menjadi teman setia selama proses penulisan skripsi ini. SEVENTEEN, yang musiknya selalu menghadirkan semangat di saat penulis merasa hampir menyerah; The Rose, yang melodi dan liriknya menemani keheningan malam pengerjaan skripsi; Three Man Down, yang lagu-lagunya menjadi pelarian ternyaman di tengah kepenatan; Ink Waruntorn, yang karyanya terasa seperti kehangatan yang penulis butuhkan di saat-saat sulit; serta Byun Baekhyun, yang vokal dan musiknya selalu berhasil membangkitkan kembali semangat penulis hingga tulisan ini selesai. Semoga kalian senantiasa sehat, bahagia, dan terus berkarya.
21. Teruntuk diriku sendiri. Terima kasih karena sudah bertahan di tengah lelahnya dunia yang tak jarang terasa berat dan melelahkan. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah meski langkah itu terasa goyah, untuk terus bangkit meski jatuh berkali-kali, dan untuk tetap percaya bahwa perjuangan ini layak untuk diselesaikan. Terima kasih sudah tidak menyerah,

bahkan di hari-hari ketika dunia seakan tidak berpihak dan semua terasa mustahil. Skripsi ini adalah bukti nyata dari air mata yang tersembunyi, malam-malam panjang yang dilewati, dan tekad yang tidak pernah benar-benar padam. Kamu telah membuktikan bahwa kamu lebih kuat dari semua keraguan yang pernah menghantuimu. Selamat, kamu berhasil.

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Tinjauan Pelayanan Publik	15
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.2. Jenis Pelayanan Publik.....	16
2.3. Tinjauan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	17
2.3.1. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> , menurut <i>United Nation Development Programme</i> (UNDP).....	17
2.3.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993	19
2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003	19
2.3.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 20	19
2.5. Tinjauan Kelompok Rentan	31
2.6. Kerangka Berpikir	33
III. METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Fokus Penelitian	34
3.3. Lokasi Penelitian	36
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	37

3.6. Teknik Analisis Data.....	44
3.7. Teknik Keabsahan Data	45
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu	48
4.1.1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.....	50
4.2. Hasil Penelitian	51
4.2.1 Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.....	51
4.2.2 Faktor Penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	160
4.3. Pembahasan.....	174
V. KESIMPULAN DAN SARAN	191
DAFTAR PUSTAKA.....	196
LAMPIRAN.....	201

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Dokumen yang Diterbitkan Oleh Disdukcapil Kabupaten Pringsewu Tahun 2024.....	4
2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
3. Daftar Informan Penelitian.....	38
4. Daftar Dokumen Penelitian.....	41
5. Matriks Hasil Penelitian.....	171
6. Dokumentasi Wawancara.....	202

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Jumlah Kelompok Rentan di Kabupaten Pringsewu	3
2. Kerangka Berpikir Penelitian	33
3. Sarana dan prasarana pendukung untuk pelayanan ramah kelompok rentan.	43
4. Bantuan pendampingan warga kelompok renta	43
5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu	49
6. Loker Khusus Prioritas	176
7. Sarana dan prasarana pendukung	177
8. Pelayanan Jemput Bola	179
9. Petugas Pendamping Khusus	181
10. Saluran Pengaduan Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.....	182
11. Forum Konsultasi Publik Disdukcapil Kabupaten Pringsewu	184

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia saat ini sedang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai regulasi. 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. 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. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi (Hidayati & Sylvi, 2024)

Kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan di Indonesia saat ini terus mengalami perkembangan. Hal itu tercermin dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelayanan publik ramah kelompok rentan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa penyandang

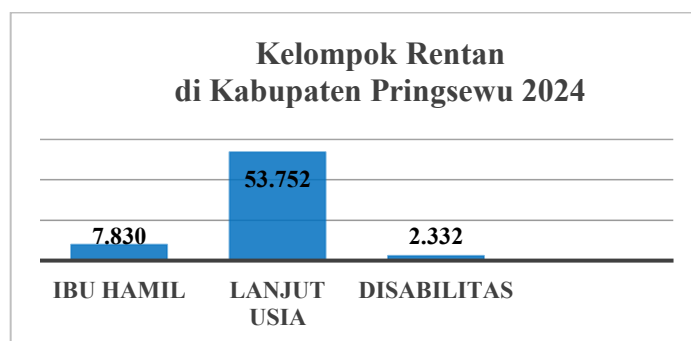
disabilitas, wanita hamil, ibu menyusui, dan lansia merupakan kelompok rentan yang memiliki kedudukan dan kesamaan hak yang sama seperti masyarakat pada umumnya. Surat Edaran (SE) MenPANRB Nomor 66 Tahun 2020 yang menghimbau agar setiap Unit Penyelenggara Pelayanan di Kementerian/Lembaga/Daerah menyediakan 14 komponen sarana dan prasarana yang ramah kelompok rentan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Instrumen Monev Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan sebagai langkah strategis untuk menjamin kesetaraan dan kemudahan akses bagi kelompok rentan. Serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan 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 bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang inklusif guna memenuhi kebutuhan masyarakat kelompok rentan. Pelaksanaan pelayanan publik ramah kelompok rentan didasarkan pada prinsip-prinsip berikut ini, yakni (1) kesamaan hak, (2) aksesibilitas, (3) kesetaraan akses, (4) profesionalitas, (5) akuntabilitas, (6) keterbukaan, (7) partisipatif dan (8) perlindungan terhadap kekerasan dan pelecehan. Selain itu, pelayanan publik ramah kelompok rentan terdapat lima aspek yang menjadi fokus dalam penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan.

Kemudian Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan menjelaskan bahwa aspek kebijakan dan kepemimpinan terdiri dari komitmen pimpinan, dukungan anggaran, standar pelayanan inklusif, partisipasi dan

program/inovasi. Aspek aksesibilitas fisik terdiri dari jalur pemandu, area parkir khusus jalur landai, area prioritas, toilet disabilitas, loket prioritas, ruang laktasi, area ramah anak, lift, alat bantu dan ruang tenang. Aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi terdiri dari informasi pelayanan, laman web, media sosial, aplikasi seluler, rambu dan marka dan layanan pengaduan. Aspek akomodasi yang layak meliputi pendampingan, fleksibilitas jadwal, pelayanan jemput bola dan antrean prioritas. Dan yang terakhir aspek sumber daya manusia terdiri dari pelatihan sensitivitas disabilitas dan etika. Indikator-indikator ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dapat memenuhi standar inklusivitas dan keadilan bagi kelompok rentan.

Kabupaten Pringsewu merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Lampung yang terletak di bagian selatan Pulau Sumatera. Kabupaten ini memiliki luas wilayah sekitar 625 km². Ibukota dan pusat pemerintahan Kabupaten Pringsewu berada di Kecamatan Pringsewu. Secara administratif, kabupaten ini terbagi menjadi 9 kecamatan, yaitu Pringsewu, Gadingrejo, Ambarawa, Pardasuka, Pagelaran, Pagelaran Utara, Sukoharjo, Banyumas, dan Adiluwih. Berdasarkan data BPS (BPS.go.id), jumlah penduduk di Kabupaten Pringsewu tahun 2024 sebesar 444.834 jiwa.



Gambar 1. Jumlah Kelompok Rentan di Kabupaten Pringsewu Tahun 2024

Sumber: BPS Kabupaten Pringsewu, 2025

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui dari total jumlah penduduk Kabupaten Pringsewu pada tahun 2024, Kabupaten Pringsewu memiliki jumlah kelompok rentan sebanyak 63.914 jiwa yang terdiri dari 7.830 jiwa ibu hamil, 53.752 jiwa lanjut usia dan 2.332 jiwa disabilitas. Hal ini membuat pelayanan publik ramah kelompok rentan khususnya dalam hal administrasi kependudukan harus terus diupayakan dengan maksimal agar menciptakan keadilan dan kesamaan hak bagi seluruh kelompok masyarakat.

Tabel 1. Jumlah Dokumen yang Diterbitkan Oleh Disdukcapil Kabupaten Pringsewu Tahun 2024

No	Jenis Dokumen	Jumlah
1	Kartu Keluarga	139.535
2	Kartu Tanda Penduduk	322.668
3	Akta Kelahiran	227.029
4	Akta Kematian	13.757
5	Akta Perkawinan	105.307
6	Akta Perceraian	4.309
7	Kartu Identitas Anak	73.987
8	Mutasi Penduduk	2.409

Sumber: BPS Kabupaten Pringsewu, 2025

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan instansi pemerintah yang melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan (disdukcapil.banyuasinkab.go.id, 2024 diakses pada 3 Juli 2025). Komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang adil, inklusif, dan tanpa diskriminasi terus ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Salah satu wujud nyata dari komitmen tersebut adalah penyediaan fasilitas ramah disabilitas di lingkungan kantor pelayanan. Penyediaan fasilitas ini merupakan bentuk komitmen pemerintah daerah untuk menjamin hak setiap warga negara dalam

memperoleh pelayanan publik yang layak dan setara. Masyarakat penyandang disabilitas yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KIA, KK, maupun Akta Kelahiran, tidak perlu lagi khawatir. Disdukcapil Pringsewu telah menghadirkan berbagai fasilitas pendukung seperti jalur landai untuk pengguna kursi roda, ruang tunggu prioritas, kursi roda yang siap digunakan, serta bantuan langsung dari petugas layanan bagi penyandang disabilitas atau warga berkebutuhan khusus (disdukcapil.pringsewukab.go.id, 2025 diakses pada 3 Juli 2025). Dengan demikian penyelenggaraan layanan publik yang ramah bagi kelompok rentan harus terus dioptimalkan sebagai upaya untuk mewujudkan inklusivitas, kesetaraan, dan pemberdayaan seluruh lapisan masyarakat, tanpa ada yang terkecuali (Indriani & Manggalou, 2025).

Akan tetapi dalam penerapannya kelompok rentan sering kali mendapatkan hambatan dalam mengakses fasilitas pelayanan publik. Temuan awal dari hasil wawancara pada 28 November 2024 dengan petugas *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, Retno Dwi Cahyani, dan Suyadi selaku masyarakat kelompok rentan yakni lanjut usia di Kabupaten Pringsewu serta observasi pada bulan Mei hingga Juli 2024 menunjukkan bahwa terdapat hambatan yang membuat kelompok rentan kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Hambatan tersebut berupa keterbatasan fasilitas bagi kelompok rentan dalam mengakses layanan, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai informasi ketersediaan pelayanan publik ramah kelompok rentan, ketidaksesuaian dengan SOP pelayanan prioritas serta kurangnya komunikasi antar petugas pelayanan, dan hambatan yang terakhir ialah kekurangan sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus dalam menangani isu-isu disabilitas turut menjadi hambatan signifikan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hisriani (2023) menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* telah dijalankan cukup baik, khususnya

dalam aspek akuntabilitas dan keterbukaan. Namun, masih terdapat kelemahan dalam aspek transparansi, terutama terkait dengan kepastian waktu penyelesaian layanan. Adapun hambatan utama dalam penerapan prinsip-prinsip adalah keterbatasan tersebut sarana dan prasarana yang belum memadai untuk mendukung pelayanan yang optimal. Penelitian Andryan (2023) menunjukkan bahwa Prinsip responsivitas telah dijalankan dengan cukup baik oleh para petugas kecamatan, khususnya dalam aspek sikap dan komunikasi kepada masyarakat. Namun, penerapannya secara menyeluruh belum berjalan maksimal karena masih terdapat sejumlah permasalahan dalam pelayanan publik, seperti prosedur birokrasi yang rumit, lambatnya proses pelayanan, serta kurangnya efisiensi, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Penelitian Rahman (2024) menunjukkan bahwa meskipun telah ada upaya untuk mengoptimalkan pelayanan yang ramah kelompok rentan, secara umum aksesibilitas di Disdukcapil Kota Makassar masih belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan inklusif. Beberapa fasilitas penting seperti guiding block, toilet akses, ramp, dan informasi layanan yang mudah diakses belum tersedia secara maksimal, sehingga menghambat masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil dalam mengakses layanan secara setara dan mandiri. Penelitian Rahmahgiani dkk (2024) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan telah berjalan cukup baik, dengan tersedianya petugas khusus dan penerjemah, SOP khusus untuk penyandang disabilitas, aksesibilitas sarana dan prasarana, serta adanya dukungan dari lingkungan eksternal. Namun, masih terdapat hambatan dalam hal sosialisasi yang belum merata dan koordinasi antar *stakeholder* yang belum maksimal, sehingga pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya optimal. Penelitian Indriani dkk (2025) menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama terletak pada aspek komunikasi, khususnya keterbatasan fitur aksesibilitas informasi digital bagi penyandang disabilitas.

Hasil penelitian-penelitian di atas menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan pada pelayanan publik ramah kelompok rentan. Beberapa penelitian terdahulu tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan ini. Pada penelitian ini, akan mengkaji pelayanan publik ramah kelompok rentan yang mana pelayanan publik tersebut berupa pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dengan berfokus pada prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan yang termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024. Lokus penelitian ini berbeda pula dengan penelitian terdahulu di atas, yakni terletak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

Perbedaan berikutnya dapat dilihat dari kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan kerangka teori yang merujuk pada prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. Prinsip-prinsip tersebut mencakup kesamaan hak, aksesibilitas, kesetaraan akses, profesionalitas, akuntabilitas, keterbukaan, partisipasi, serta perlindungan dari kekerasan dan pelecehan. Prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan akan dijadikan sebagai dasar metode analisis dalam upaya memecahkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu mengkaji secara mendalam berbagai permasalahan yang telah ditemukan pada tahap awal, seperti keterbatasan aksesibilitas, kurangnya komunikasi efektif antara petugas dan pengguna layanan, serta ketidaksesuaian prosedur dengan kebutuhan kelompok rentan. Analisis berdasarkan prinsip-prinsip tersebut juga memungkinkan peneliti untuk

memberikan rekomendasi yang lebih terarah dalam rangka mendorong pelayanan publik yang ramah bagi kelompok rentan.

Berdasarkan uraian permasalahan ini, peneliti tertarik menggunakan perspektif prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan dengan judul **“Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerapan prinsip-prinsip tersebut serta mengidentifikasi berbagai faktor penghambat dalam proses penerapannya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi strategis guna mendorong optimalisasi pelayanan publik yang inklusif, adil, dan berpihak kepada kelompok rentan dalam konteks administrasi kependudukan.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis lebih lanjut mengenai penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada akademisi administrasi negara dalam hal menganalisis penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan terhadap kelompok rentan publik di Kabupaten Pringsewu. Sehingga pelayanan publik tersebut dapat lebih efektif dan memberikan kemudahan ramah kelompok rentan dalam tertib administrasi kependudukan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian yang tujuannya digunakan sebagai perbandingan dan selanjutnya menemukan inovasi serta dapat membantu penelitian dalam memposisikan penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang dijadikan peneliti sebagai bahan perbandingan dan inovasi dalam penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hisriani (2023)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota	Penelitian ini pelayanan berfokus pada penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Teladan Timur, Kecamatan Medan Kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip <i>good governance</i> telah diterapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses pelayanan publik di tingkat kelurahan. Penelitian ini dilakukan di Kota Medan dan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan mengacu pada prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut <i>United Nations Development Programme</i> (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004), yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip <i>good governance</i> telah dijalankan cukup baik, khususnya dalam aspek akuntabilitas dan keterbukaan. Namun, masih terdapat kelemahan dalam aspek transparansi, terutama

			terkait dengan kepastian waktu penyelesaian layanan. Adapun hambatan utama dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut adalah keterbatasan sarana dan prasarana yang belum memadai untuk mendukung pelayanan yang optimal.
2	Rahman (2024)	Aksesibilitas Pelayanan Publik Berbasis Inklusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar	Penelitian ini berfokus pada aksesibilitas pelayanan publik berbasis inklusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Lokasi penelitian berada di Kota Makassar, Sulawesi Selatan, dengan objek penelitian pada pelayanan di kantor Disdukcapil setempat. Teori yang digunakan merujuk pada indikator aksesibilitas menurut Bhatt et al. (2000), yaitu keamanan, kemudahan, dan kenyamanan sebagai tolak ukur pelayanan inklusif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah ada upaya untuk mengoptimalkan pelayanan yang ramah kelompok rentan, secara umum aksesibilitas di Disdukcapil Kota Makassar masih belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan inklusif. Beberapa fasilitas penting seperti guiding block, toilet akses, ramp, dan informasi layanan yang mudah diakses belum tersedia secara maksimal, sehingga menghambat masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil dalam mengakses layanan secara setara dan mandiri.
3	Rahmahgiani, dkk. (2024)	Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen	Penelitian berfokus pada implementasi kebijakan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah, dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan mengacu pada model

			implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn (1975), yang mencakup indikator standar dan sasaran, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, disposisi, komunikasi antar pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Hasil temuan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan telah berjalan cukup baik, dengan tersedianya petugas khusus dan penerjemah, SOP khusus untuk penyandang disabilitas, aksesibilitas sarana dan prasarana, serta adanya dukungan dari lingkungan eksternal. Namun, masih terdapat hambatan dalam hal sosialisasi yang belum merata dan koordinasi antar stakeholder yang belum maksimal, sehingga pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya optimal.
4	Indriani, dkk (2025)	Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	Penelitian ini berfokus pada implementasi layanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (Disperpusip Jatim). Lokasi penelitian berada di Provinsi Jawa Timur, dengan objek kajian pada unit pelayanan publik yang menyediakan layanan inklusif bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, anak-anak, dan korban bencana. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan mengacu pada teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disperpusip Jatim telah berhasil mengimplementasikan berbagai inovasi layanan inklusif, seperti penyediaan fasilitas aksesibilitas (guiding block, kursi roda, aplikasi Hear Me), pelatihan petugas, layanan jemput bola melalui mobil literasi, serta kerja sama strategis dengan komunitas dan mitra eksternal. Lima aspek utama

			<p>pelayanan ramah kelompok rentan, yaitu kebijakan inklusif, aksesibilitas fisik, informasi dan komunikasi, akomodasi yang layak, serta pemberdayaan SDM, telah diterapkan secara efektif di Disperpusip Jatim, meskipun tetap memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.</p>
5	Andryan (2023)	Implementasi Prinsip <i>Good Governance</i> Responsitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina	<p>Penelitian ini berfokus pada implementasi prinsip <i>good governance</i>, khususnya prinsip responsivitas, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Lingga Bayu, Kabupaten Mandailing Natal (Madina). Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Lingga Bayu dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah prinsip-prinsip <i>good governance</i>, dengan penekanan pada aspek responsivitas, yaitu sejauh mana pemerintah merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan sikap pelayanan yang ramah, adil, sopan, dan komunikatif. Hasil temuan menunjukkan bahwa prinsip responsivitas telah diterapkan secara cukup baik oleh petugas kecamatan, terutama dalam hal sikap dan komunikasi kepada masyarakat. Namun, implementasi secara keseluruhan belum optimal karena masih ditemukan berbagai kekurangan dalam pelayanan publik, seperti birokrasi yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lambat, dan kurangnya efisiensi, yang menyebabkan masyarakat merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.</p>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan

telah menjadi isu penting dan mendapat perhatian serius di berbagai instansi pelayanan, terutama dalam bidang administrasi kependudukan dan penyediaan informasi publik. Kelompok rentan yang dimaksud dalam penelitian-penelitian tersebut meliputi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, anak-anak. Kelima penelitian secara umum menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan didasarkan pada berbagai teori seperti teori prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nations Development Programme* (UNDP), teori indikator aksesibilitas menurut Bhatt et al, teori Van Meter dan Van Horn, serta model implementasi George C. Edward III.

Hasil-hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif telah dilaksanakan melalui berbagai bentuk inovasi kebijakan dan serta prinsip pelayanan publik. Misalnya, pelayanan tanpa antrian online, penyediaan loket khusus bagi kelompok rentan, pelatihan petugas dalam penggunaan bahasa isyarat, penyediaan sarana prasarana ramah disabilitas seperti *guiding block*, kursi roda, dan jalur landai. Seluruh penelitian menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah dilakukan melalui penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ramah bagi kelompok rentan.

Secara keseluruhan, kelima penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik masih menghadapi beragam tantangan yang harus diatasi agar pelayanan publik benar-benar dapat memenuhi prinsip pelayanan ramah kelompok rentan. Hambatan-hambatan tersebut antara lain minimnya fasilitas pendukung seperti loket prioritas dan area tunggu yang nyaman, keterbatasan jumlah petugas terlatih yang mampu memahami kebutuhan kelompok rentan, belum adanya SOP khusus untuk pelayanan difabel di beberapa daerah, serta kurang optimalnya koordinasi antar instansi dan pemangku kepentingan. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme layanan ramah kelompok rentan juga menjadi faktor penghambat yang cukup signifikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu terletak pada fokus utama penelitian. Penelitian ini memiliki fokus yang spesifik, yakni pada penerapan prinsip-prinsip 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 dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

2.2. Tinjauan Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian 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. Selain itu Ratminto,dkk (2015) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka 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.

2.2.2. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik dibagi menjadi 3 kelompok yakni;

1. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Penelitian ini memusatkan perhatian pada penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Fokus ini dipilih karena terdapat berbagai permasalahan yang muncul dalam praktik pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Permasalahan tersebut antara lain berkaitan dengan keterbatasan aksesibilitas bagi kelompok rentan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta belum optimalnya penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ramah bagi kelompok rentan.

2.3. Tinjauan 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:

2.3.1. Prinsip-Prinsip *Good Governance*, menurut *United Nation Development Programme* (UNDP)

United Nation Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004) menjelaskan bahwa terdapat prinsip-prinsip *good governance* yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Partisipasi (*participation*), yaitu keikutsertaan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi.
2. Aturan hukum (*rule of law*)), kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi

secara utuh, terutama terutama dalam menjamin perlindungan hak asasi manusia.

3. Transparansi (*transparency*), informasi terkait proses pemerintahan harus tersedia bagi publik dan mudah diakses. Transparansi mendukung pengawasan publik dan mendorong akuntabilitas.
4. Daya Tanggap (*responsivitas*), lembaga-lembaga pemerintahan harus cepat tanggap dalam menanggapi kebutuhan masyarakat.
5. Berorientasi konsensus (*consensus orientation*), proses pengambilan keputusan harus mempertimbangkan berbagai kepentingan dalam masyarakat agar dapat dicapai kesepakatan bersama yang terbaik.
6. Berkeadilan (*equity*), semua kelompok masyarakat, termasuk kelompok marginal, harus memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraannya.
7. Efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas (*accountability*), setiap pengambil keputusan dalam sektor pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil harus bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada publik dan pihak-pihak yang berkepentingan.
9. Bervisi strategis yaitu para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan manusia dengan memahami aspek-aspek historis, kultural dan kompleksitas social yang mendasari perspektif mereka
10. Saling keterkaitan yaitu adanya kebijaksanaan yang saling memperkuat dan terkait serta tidak bisa berdiri sendiri.

2.3.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dalam Duadji (2017), prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri dari:

1. Kesederhanaan, prosedur pelaksanaan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat
2. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persyaratan, pejabat yang bertanggung jawab, biaya pelayanan, dan waktu penyelesaian pelayanan
3. Keterbukaan, prosedur, persyaratan, pejabat yang bertanggung jawab, dan biaya pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah dipahami dan diketahui oleh masyarakat
4. Efisiensi, persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antar persyaratan dengan produk layanan
5. Ekonomis, pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar
6. Keadilan dan pemerataan, jangkauan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
7. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan diselesaikan tepat waktu yang ditentukan

2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Duadji (2017), prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri dari:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, persyaratan, biaya, dan pejabat yang bertanggung jawab harus transparan dan mudah diakses
3. Kepastian waktu, pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggungjawab, pejabat dan pimpinan harus bertindak tanggung jawab atas layanan dan penyelesaian keluhan
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya fasilitas pelayanan yang mendukung termasuk sarana teknologi informasi
8. Kemudahan akses, lokasi serta media pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, petugas pelayanan harus dapat bersikap professional, sopan, dan Ikhlas dalam memberikan pelayanan
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus nyaman, bersih, dan tertata baik.

2.3.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024

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.

Penelitian ini menggunakan model penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan yang terdiri atas kesamaan hak, aksesibilitas, kesetaraan akses, profesionalitas, akuntabilitas, keterbukaan, partisipatif, dan perlindungan terhadap kekerasan dan pelecehan. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu, khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil memperoleh layanan yang setara, manusiawi, dan tidak diskriminatif. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, indikator-indikator tersebut sejalan dengan permasalahan yang ditemukan di lapangan, seperti terbatasnya aksesibilitas fisik, kurangnya informasi layanan yang ramah bagi disabilitas, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus, hingga belum optimalnya pelibatan kelompok rentan dalam proses pelayanan. Dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ramah kelompok rentan, maka dapat mengkaji apakah penerapan prinsip-prinsip tersebut telah optimal atau belum dalam prakteknya.

2.4 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.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan, meliputi aspek:

Aspek kebijakan dan kepemimpinan, sebagaimana dimaksud untuk memastikan pelayanan publik yang disediakan memenuhi kebutuhan Kelompok Rentan serta memandu dan mendorong implementasi praktik yang inklusif dan aksesibel dalam seluruh organisasi. Aspek kebijakan dan kepemimpinan meliputi:

1. Komitmen pimpinan

Komitmen pimpinan sangat diperlukan untuk menciptakan budaya organisasi pelayanan publik yang inklusif, berkeadilan, dan aksesibel.

2. Dukungan anggaran

Adanya alokasi anggaran khusus yang disediakan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang inklusif dan ramah kelompok rentan.

3. Standar pelayanan inklusif

Adanya standar yang dirumuskan dan ditetapkan untuk memastikan terselenggaranya pelayanan publik ramah kelompok rentan, baik dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) atau standar lainnya.

4. Partisipasi

Penyelenggaraan pelayanan publik inklusif dan ramah kelompok rentan memerlukan keterlibatan dan partisipasi dari masyarakat kelompok rentan itu sendiri untuk memahami ragam hambatan dan kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Program/inovasi

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan diperlukan gagasan kreatif sebagai terobosan dalam rangka merespon

hambatan/permasalahan yang terjadi sehingga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya kelompok rentan dalam mengakses pelayanan.

Aspek aksesibilitas fisik sebagaimana, dimaksud mencakup desain bangunan, fasilitas, dan infrastruktur dengan prinsip desain universal yang memungkinkan kelompok rentan dengan hambatan mobilitas atau disabilitas lainnya untuk dapat mengakses dan menggunakan pelayanan dengan nyaman. aspek aksesibilitas fisik meliputi:

1. Jalur pemandu (*guiding block*)

Penyediaan jalur pemandu (*guiding block*) bertujuan untuk memberikan panduan bagi masyarakat dengan disabilitas penglihatan seperti tunanetra dan lemah penglihatan (*low vision*).

2. Area parkir khusus

Penyediaan area parkir khusus bertujuan untuk memberikan akses bagi masyarakat kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil, dan orang tua yang membawa bayi.

3. Jalur landai

Jalur landai/Ram adalah jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan dan lebar tertentu untuk memudahkan akses antar lantai bagi penyandang disabilitas dan/atau pengguna gedung. Penyediaan jalur landai bertujuan untuk memberikan akses terutama bagi masyarakat pengguna kursi roda, tetapi juga bagi lansia, dan masyarakat lainnya.

4. Area prioritas

Penyediaan area prioritas bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi kelompok rentan serta membantu petugas untuk memberikan perlakuan khusus dan prioritas bagi kelompok rentan.

5. Toilet disabilitas.

Penyediaan toilet disabilitas bertujuan untuk memberikan akses dan kenyamanan mobilitas bagi masyarakat kelompok rentan atas penggunaan toilet, khususnya bagi pengguna kursi roda, pengguna tongkat/kruk, lansia, dan anak-anak.

6. Loket prioritas

Penyediaan loket prioritas bertujuan untuk memberikan akses prioritas pelayanan dan penyediaan kebutuhan khusus kelompok rentan sesuai ragam kebutuhannya.

7. Ruang laktasi

Penyediaan ruang laktasi bertujuan untuk memberikan akses bagi ibu menyusui untuk memberikan ASI eksklusif.

8. Area ramah anak

Penyediaan area ramah anak bertujuan untuk memberikan area yang aman dan nyaman bagi anak-anak.

9. Lift

Penyediaan lift bertujuan untuk memberikan akses antar lantai (apabila area pelayanan lebih dari satu lantai) bagi masyarakat kelompok rentan terutama pengguna kursi roda, lansia, wanita hamil, dan orang tua dengan bayi.

10. Alat bantu

Pelayanan publik harus memastikan bahwa lingkungan pelayanan benar-benar inklusif, dan penyediaan alat bantu adalah salah satu cara untuk menghilangkan hambatan yang mungkin dihadapi penyandang disabilitas/kelompok rentan dalam mengakses layanan. Hal ini juga mencerminkan komitmen untuk mendukung hak asasi manusia, kesetaraan, dan inklusi dalam pelayanan publik. penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan alat bantu mobilitas dan alat bantu komunikasi karena tidak semua penyandang disabilitas/kelompok rentan memiliki akses atau mampu membeli alat-alat tersebut sendiri.

11. Ruang tenang

Penyediaan ruang tenang berfungsi untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat kelompok rentan yang memiliki hambatan dalam suasana ramai, seperti penyandang disabilitas psikososial/mental.

Aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi sebagaimana dimaksud yaitu menyediakan informasi yang dapat diakses dalam berbagai format dengan menerapkan prinsip desain universal, serta teknologi dan alat bantu yang mendukung kelompok rentan dalam berkomunikasi. Aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi meliputi:

1. Informasi pelayanan

Informasi pelayanan harus disampaikan dalam berbagai format dan metode yang memenuhi kebutuhan aksesibilitas informasi dan komunikasi semua individu sehingga semua orang, termasuk penyandang disabilitas dan lansia, dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan.

2. Laman web

Laman web pelayanan publik harus aksesibel atau dapat diakses oleh semua orang. Laman web yang aksesibel adalah sebuah situs web yang dirancang dan dikembangkan dengan memperhatikan kebutuhan semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki disabilitas fisik, sensorik, intelektual, mental atau ganda. Laman web tersebut memberikan kemudahan akses terhadap informasi, fungsi, dan interaksi melalui berbagai cara, seperti teks yang mudah dibaca, navigasi yang sederhana, konten multimedia yang dapat diakses, dan kompatibilitas dengan perangkat bantu. Tujuannya adalah memastikan bahwa setiap individu, termasuk penyandang disabilitas dapat mengakses dan memahami seluruh informasi dan fitur yang disediakan oleh situs web tersebut tanpa hambatan atau diskriminasi. Ini merupakan komitmen untuk

menciptakan lingkungan online yang inklusif, setara, dan ramah bagi semua.

3. Media sosial

Media sosial dalam pelayanan publik penting karena memastikan kesetaraan akses dan komunikasi yang mudah bagi semua individu, termasuk kelompok rentan. Ini memungkinkan partisipasi yang lebih aktif, penyediaan informasi yang cepat, dan keterlibatan dalam proses pelayanan.

4. Aplikasi seluler

Dalam perkembangan dan semakin tergantungnya setiap orang pada teknologi seluler, aksesibilitas memungkinkan semua orang termasuk kelompok rentan dengan berbagai hambatan dapat mengakses informasi dan layanan dengan mudah. Aplikasi seluler yang mempertimbangkan aksesibilitas juga menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi semua pengguna dan memperluas cakupan layanan yang dapat diakses oleh semua masyarakat, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

5. Rambu dan marka

Rambu dan marka (*signage*) merupakan tanda bersifat verbal, visual, atau dapat diraba dan tanda yang dibuat/digambar pada bidang halaman/jalan. Rambu dan marka tersebut dalam pelayanan publik bagi kelompok rentan memiliki peran penting dalam memastikan navigasi yang efisien, aksesibilitas, dan keselamatan. Dengan memberikan panduan yang jelas, *signage* membantu kelompok rentan dalam menemukan fasilitas dan informasi yang mereka butuhkan.

6. Layanan pengaduan

Aksesibilitas layanan pengaduan memungkinkan partisipasi penuh dan setara yang merupakan hak asasi manusia yang penting. Selain itu, memastikan aksesibilitas informasi dan komunikasi pengaduan dapat

meningkatkan transparansi, keadilan, dan kepercayaan dalam penanganan pengaduan.

Aspek akomodasi yang layak sebagaimana dimaksud yaitu menyediakan layanan dan fasilitas tambahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa kelompok rentan dapat mengakses dan menggunakan layanan secara efektif dan efisien, sesuai dengan preferensi dan kebutuhan. aspek akomodasi yang layak meliputi:

1. Pendampingan

Pendampingan dalam pelayanan publik bertujuan untuk memastikan bahwa individu dengan kebutuhan beragam dapat mengakses dan menggunakan layanan publik dengan setara, mendukung inklusi dan kesetaraan dalam masyarakat. Bentuk pendampingan yang diperlukan dapat bervariasi tergantung pada jenis kebutuhan individu dan konteks pelayanan.

2. Fleksibilitas jadwal

Jadwal yang fleksibel atau fleksibilitas jadwal dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan untuk menyesuaikan waktu dan jadwal layanan sesuai dengan kebutuhan dan keterbatasan individu atau kelompok rentan.

3. Pelayanan jemput bola

Layanan jemput bola dalam pelayanan publik ramah kelompok rentan merujuk pada pendekatan aktif untuk mengidentifikasi, mendukung, dan mengakomodasi kebutuhan individu atau kelompok yang memerlukan bantuan ekstra dalam mengakses layanan publik.

4. Antrean prioritas

Antrean prioritas adalah praktik memberikan prioritas kepada kelompok rentan dalam antrean layanan, sehingga mereka dapat mendapatkan akses yang lebih cepat atau bantuan ekstra sesuai dengan kebutuhan mereka, memastikan bahwa tidak ada yang terpinggirkan dan semua warga dapat mengakses pelayanan dengan setara.

Aspek sumber daya manusia sebagaimana dimaksud yaitu sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan memadai untuk memberikan pelayanan publik yang sensitif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Aspek sumber daya manusia meliputi:

1. Pelatihan sensitivitas disabilitas

Pelatihan sensitivitas disabilitas dalam pelayanan publik adalah jenis pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepekaan penyelenggara pelayanan publik terhadap isu-isu yang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Pelatihan ini bertujuan untuk menghilangkan stereotip, prasangka, dan hambatan komunikasi yang mungkin timbul saat berinteraksi dengan penyandang disabilitas, serta mempromosikan pelayanan yang inklusif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

2. Etika.

Etika dalam pelayanan publik bagi kelompok rentan merujuk pada prinsip-prinsip moral yang mengharuskan penyelenggara pelayanan berperilaku dengan adil, melindungi, menghormati, memenuhi hak-hak individu, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan ketika berinteraksi dan memberikan layanan kepada masyarakat/kelompok rentan.

2.5. Tinjauan Kelompok Rentan

Kelompok rentan sering mengalami diskriminasi, marginalisasi, atau eksklusi yang dapat menghalangi partisipasi dan kontribusi dalam bermasyarakat. Terdapat beberapa kelompok yang termasuk dalam kelompok rentan di Indonesia 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

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. Definisi ini terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Terdapat beberapa ragam disabilitas, antara lain:

1. Penyandang disabilitas fisik yaitu terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.
2. Penyandang disabilitas intelektual yaitu terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrome*.
3. Penyandang disabilitas mental yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, yang terdiri dari psikososial (meliputi skizofrenia, bipolar, depresi, ansietas, dan gangguan kepribadian) dan disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif.
4. Penyandang disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

2. Orang Lanjut Usia

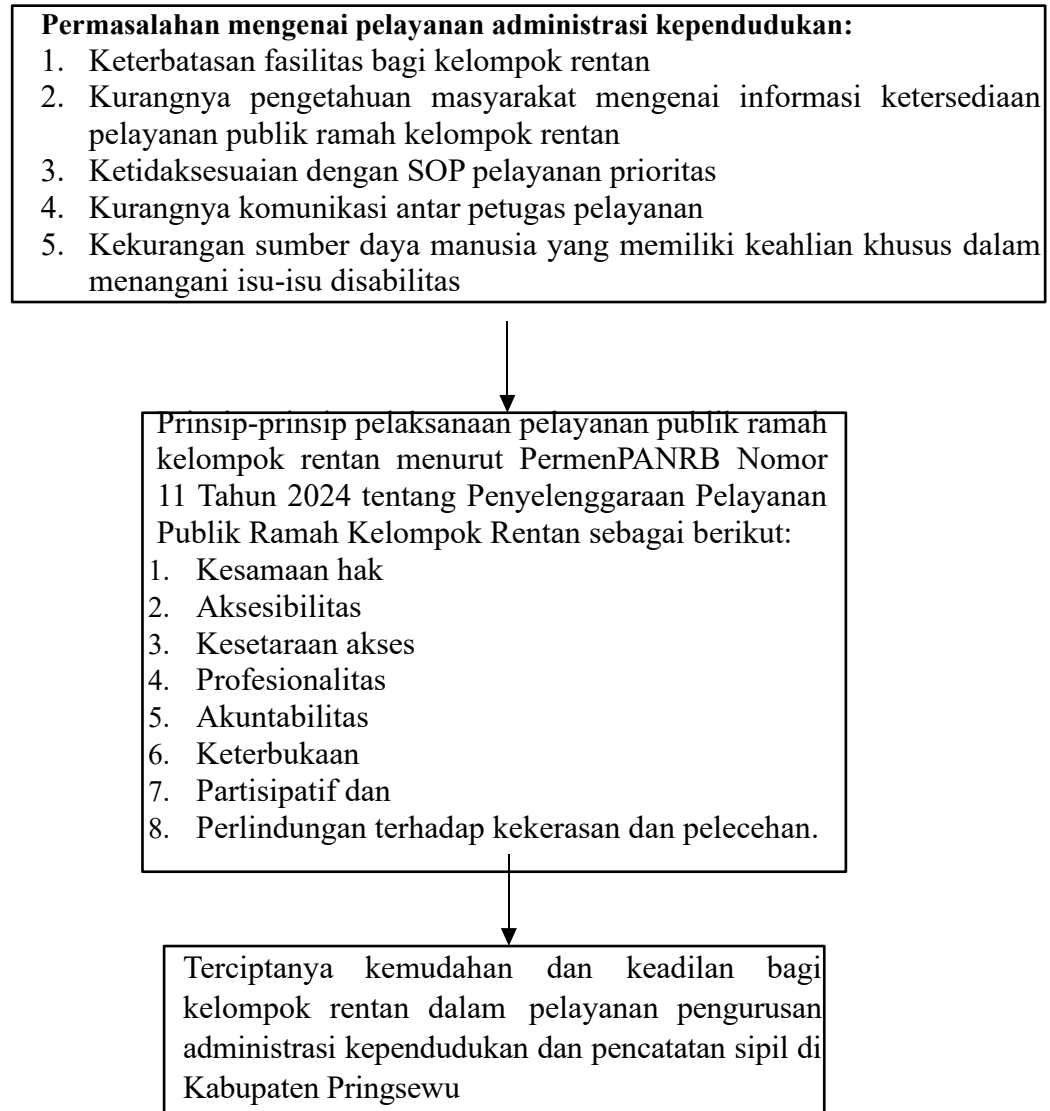
Orang lanjut usia dalam undang-undang di Indonesia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Definisi ini tertuang dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Orang lanjut usia berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya, seperti pelayanan kesehatan, kesempatan kerja, pendidikan dan pelatihan, bantuan sosial, dan lain-lain. Orang lanjut usia juga dapat diklasifikasikan menjadi lanjut usia potensial, yaitu yang masih mampu melakukan pekerjaan dan/atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan/atau jasa, dan lanjut usia tidak potensial, yaitu yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain.

3. Ibu Hamil

Menurut 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. Dalam tubuh seorang wanita hamil terdapat janin yang tumbuh yang tumbuh di dalam rahim. Kehamilan merupakan masa kehidupan yang penting. seorang ibu hamil harus mempersiapkan diri sebaik-baiknya tidak menimbulkan permasalahan pada kesehatan ibu, bayi, dan saat proses kelahiran.

2.6. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah bagian dari penelitian yang menggambarkan alur pikiran peneliti (Sari dkk., 2023). Berikut ini merupakan gambaran alur berpikir dalam penelitian ini.



Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Menurut Sugiyono (2023) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai bagaimana penerapan prinsip pelayanan publik ramah terhadap kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Studi kasus dipilih karena dapat memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai situasi yang terjadi di lapangan mengenai penerapan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Dengan demikian, studi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih konkret mengenai bentuk pelayanan publik yang inklusif dan sejauh mana prinsip-prinsip tersebut benar-benar diterapkan di dalam praktik pelayanan sehari-hari.

3.2. Fokus Penelitian

Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa fokus penelitian merupakan batas masalah yang ada di dalam penelitian kualitatif dimana fokus berisikan tentang pokok masalah yang bersifat umum. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena fokus penelitian berguna dalam memberikan arah selama proses penelitian, utamanya pada saat pengumpulan data. Sehingga, dengan adanya fokus penelitian maka peneliti akan fokus

dalam memahami masalah-masalah dan mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Fokus pada penelitian ini yakni:

1. Menganalisis penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu yang diatur dalam PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan yang terdiri dari:
 1. Kesamaan hak, yakni bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu mampu memberikan pelayanan publik yang menjamin kesamaan hak bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali kelompok rentan yang terdiri atas disabilitas, lanjut usia dan ibu hamil.
 2. Aksesibilitas, yakni bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu mampu memberikan fasilitas, layanan, informasi, komunikasi, teknologi, dan lingkungan yang diperlukan untuk mengakses layanan publik dapat dijangkau dengan mudah, aman, nyaman, dan aksesibel oleh kelompok rentan. Hal ini mencakup penyediaan sarana, serta media informasi yang ramah disabilitas.
 3. Kesetaraan akses, yakni bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu mampu memberikan kesetaraan akses termasuk kelompok rentan, memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan tanpa hambatan.
 4. Profesionalitas, yakni bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu mampu memberikan pelatihan kepada pegawai untuk dapat bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada kelompok rentan.
 5. Akuntabilitas, yakni bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu mampu memberikan pertanggung jawaban atas kualitas dan hasil pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

6. Keterbukaan, yakni bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu mampu memberikan keterbukaan atas informasi pelayanan yang mudah diakses oleh kelompok rentan.
 7. Partisipatif, yakni bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu mampu memberikan keikutsertaan peran aktif kelompok rentan dalam hal merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi pelayanan publik.
 8. Perlindungan terhadap kekerasan dan pelecehan, yakni bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu mampu memberikan lingkungan pelayanan yang aman dan bebas dari segala bentuk kekerasan, pelecehan, intimidasi, atau diskriminasi bagi kelompok rentan.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah yang dimana peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data-data penelitian secara akurat. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu yang beralamat di Pekon Yogyakarta, Kecamatan Gading Rejo, Kabupaten Pringsewu, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pringsewu merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Selain itu, instansi ini juga berkontribusi signifikan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan dan inklusif, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, dan ibu hamil di wilayah Kabupaten Pringsewu.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer

Menurut Sugiyono (2023) Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini, data primer yang digunakan diperoleh melalui wawancara mendalam pada *stakeholder* yang terlibat, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dan kelompok rentan yang terdiri dari disabilitas, lanjut usia dan ibu hamil. Selain itu, data primer diperoleh pula melalui observasi terhadap penerapan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan.

2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2023) sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen Data sekunder diperoleh dari sumber kedua secara tidak langsung. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan ialah dokumen peraturan perundang-undangan, peraturan menteri serta surat keputusan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu yang berhubungan dengan pelayanan publik ramah kelompok rentan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Hardani (2020) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Menurut Nazir (1999) dalam Hardani (2020) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Pada penelitian ini wawancara dilakukan melalui beberapa tahapan, yakni penyusunan daftar pertanyaan, pelaksanaan wawancara secara langsung, perekaman menggunakan alat perekam (dengan persetujuan dari informan), pencatatan poin-poin penting selama wawancara berlangsung, serta proses transkripsi hasil rekaman ke dalam bentuk teks tertulis. Adapun daftar informan yang terlibat dalam penelitian ini disajikan pada bagian berikut:

Tabel 3. Daftar Informan Penelitian

No.	Informan	Tanggal Wawancara	Data yang Didapatkan
1	Sudarsih, S.E. (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu)	Rabu, 30 Juli 2025	Mengenai konsep pelayanan terhadap kelompok rentan, pemahaman dan pelaksanaan prinsi-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan, pelaksanaan standar operasional prosedur, mekanisme pelayanan serta evaluasi pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan
2	Hani Lina Nadwah, S.IP., M.IP. (Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu)	Jum'at, 1 Agustus 2025	Mengenai konsep pelayanan terhadap kelompok rentan, pemahaman dan pelaksanaan prinsi-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan. pelaksanaan standar operasional prosedur, koordinasi program, mekanisme pelayanan serta evaluasi pelaksanaan prinsip-

			prinsip pelayanan.
3	Emmalia Afriliana Djohan, S.IP., M.M (Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu)	Kamis, 31 Juli 2025	Mengenai konsep pelayanan terhadap kelompok rentan, pemahaman dan pelaksanaan prinsi-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan, pelaksanaan standar operasional prosedur, koordinasi program, mekanisme pelayanan serta evaluasi pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan.
4	Hilman Hidayatulloh, S.H. (<i>Front Office</i> Loker 6 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu)	Rabu, 30 Juli 2025	Mengenai pelaksanaan prinsip pelayanan ramah kelompok rentan, Interaksi dan komunikasi dengan kelompok rentan, kendala pelayanan, koordinasi antar kepala seksi dan pemohon
5	Irvan Mubarakah, A,Md. (Petugas Verifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu)	Rabu, 30 Juli 2025	Mengenai persyaratan administrasi, proses pendaftaran, verifikasi berkas, kendala dalam pelayanan pendaftaran
6	Sarkawi, S.Kom. (Petugas Pendamping Khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu)	Rabu, 30 Juli 2025	Mengenai prosedur pelayanan, pendampingan kelompok rentan, kendala pelayanan
7	Elida Damayanti (Kelompok Rentan Ibu Hamil 1)	Jum'at, 1 Agustus 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan serta kendala pelayanan
8	Rahmah Jumita (Kelompok Rentan Ibu Hamil 2)	Rabu, 6 Agustus 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan serta kendala pelayanan
9	Dewi Muarifah (Kelompok Rentan Ibu Hamil 3)	Rabu, 6 Agustus 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah

			kelompok rentan serta kendala pelayanan
10	Ahmad Sahid (Kelompok Rentan Lanjut Usia 1)	Rabu, 30 Juli 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan serta kendala pelayanan
11	Sutejo (Kelompok Rentan Lanjut Usia 2)	Rabu, 30 Juli 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan serta kendala pelayanan
12	Suryati (Kelompok Rentan Lanjut Usia 3)	Rabu, 30 Juli 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan serta kendala pelayanan
13	Erniyati (Kelompok Rentan Disabilitas 1)	Jum'at, 1 Agustus 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan serta kendala pelayanan
14	Gadimin (Kelompok Rentan Disabilitas 2)	Jum'at, 1 Agustus 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan serta kendala pelayanan
15	Sahrul (Kelompok Rentan Disabilitas 3)	Jum'at, 8 Agustus 2025	Mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan serta kendala pelayanan

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015) dalam Hardani (2020) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut.

Tabel 4. Daftar Dokumen Penelitian

No	Jenis Dokumen	Informasi yang didapatkan
1.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Mengenai pemberian pelayanan publik bagi kelompok rentan seperti disabilitas, lansia dan ibu hamil
2.	Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan	Mengenai pemberian hak setiap warga negara mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sama dan dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat
3.	Undang-Undang No.8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas	Mengenai pemberian hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan publik yang mudah diakses
4.	Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia	Mengenai pemberian hak setiap warga negara mendapatkan pelayanan publik yang ramah dan dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat
5	SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pringsewu No: 472/228/D.09/ KPTS/2024	Standar oprasional prosedur pelayanan administrasi kependudukan
6	SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pringsewu No: 474/KPTS/D.09/ I/2024	Standar operasional prosedur pelayanan prioritas
7	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan	Mengenai pemberian pelayanan publik bagi kelompok rentan seperti disabilitas, lansia dan ibu hamil

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

3. Observasi

Menurut Sukamadinata (2005) dalam Hardani (2020) Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan

jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Pada penelitian ini peneliti akan mengobservasi upaya serta koordinasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dalam penerapan prinsip pelayanan ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Teknik observasi berupa pengamatan langsung dan dokumentasi visual dengan mengambil foto (dengan izin) untuk mendukung temuan observasi.

Adapun hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu telah menyediakan sarana dan prasarana pendukung untuk pelayanan ramah kelompok rentan. Menurut hasil observasi peneliti, sudah terdapat loket khusus untuk kelompok rentan, ruang tunggu dan tempat duduk khusus kelompok rentan, video prosedur pelayanan menggunakan Juru Bahasa Isyarat (JBI), layanan jemput bola bagi kelompok rentan yang tidak bisa datang langsung ke kantor, petugas pendamping khusus kelompok rentan yang bertugas sebagai pendamping bagi kelompok rentan saat pelayanan berlangsung, kursi roda bagi kelompok rentan yang sulit berjalan, *guiding block* untuk penunjuk arah bagi kelompok tuna netra serta nomor antrean khusus bagi kelompok rentan.





Gambar 3. sarana dan prasarana pendukung untuk pelayanan ramah kelompok rentan.

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2025

Selain itu pada saat turun lapangan, pada hari Jum'at tanggal 1 Agustus 2025 peneliti melihat adanya bantuan dari petugas pelayanan khusus bagi warga kelompok rentan yang menggunakan kursi roda. Bantuan tersebut berupa pendampingan tidak hanya diawal saja, tetapi sampai warga kelompok rentan mendapatkan dokumen hasil pelayanan administrasi kependudukan.



Gambar 4. Bantuan pendampingan warga kelompok renta

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2025

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2023) teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data-data dan informasi yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipejari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2023) yang terdiri dari 4 tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi berupa kalimat-kalimat yang telah diperoleh dari wawancara secara mendalam, kegiatan observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh merupakan data yang tidak terstruktur, untuk itu diperlukan agar data yang diperoleh dari hasil wawancara tersusun secara sistematis dan terstruktur untuk dikelola dan dikaji dalam pemenuhan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data melalui wawancara dengan 15 informan yang terdiri dari pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu yang berjumlah 6 orang, kelompok rentan lanjut usia yang berjumlah 3 orang, kelompok rentan ibu hamil yang berjumlah 3 orang dan kelompok rentan lanjut usia yang berjumlah 3 orang. Dan observasi dilakukan selama 2 minggu dengan bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, menyederhanakan, memfokuskan dan mentransformasi data dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi yang relevan. Proses kondensasi data diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Pada

penelitian ini peneliti mengubah data wawancara yang berupa rekaman suara diubah menjadi transkrip wawancara verbatim yang mana nantinya transkrip wawancara tersebut akan dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian terkait penerapan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan setelah data direduksi. Pada penelitian ini penyajian data yang berhubungan dengan terkait penerapan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, akan disajikan dan dijelaskan dengan menggunakan teks naratif yakni transkrip wawancara verbatim dan foto dokumentasi agar mudah memahami apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahapan terakhir dalam penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan bertujuan agar penelitian dapat diverifikasi dan dipertanggung jawabkan. Pada tahapan ini peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang dihasilkan di lapangan dengan melakukan wawancara, observasi maupun dokumentasi yang didapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif Sugiyono (2023), menjelaskan bahwa terdapat empat jenis uji keabsahan data, yakni:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas bertujuan sebagai mengukur derajat kepercayaan dalam pelaksanaan. Dalam penelitian ini, peneliti uji kredibilitas melalui teknik triangulasi, yang terdiri dari triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari beberapa informan. Serta memeriksa kembali informasi yang diperoleh dari sejumlah informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dan kelompok rentan untuk memastikan konsistensi dan keabsahan data. Triangulasi teknik dilakukan dengan memeriksa data dari informan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi.

2. Uji Keteralihan (*Transferability*)

Uji keteralihan dilakukan dengan uji agar hasil penelitian yang dilakukan dapat dilaporkan dengan rinci, sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka hasil penelitian dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca sehingga mudah untuk diterapkan atau bahkan digunakan dalam kondisi dan situasi yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan secara rinci terkait penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu serta faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu melalui wawancara dan dalam bentuk transkrip hasil wawancara.

3. Uji Dependabilitas (*Depenability*)

Uji dependabilitas dilakukan dengan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Hal ini perlu dilakukan agar memastikan bahwa data yang diberikan benar atau tidak. Uji ini dilakukan dengan melakukan diskusi dengan dosen pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan proses penelitian. Dalam penelitian ini, uji dependabilitas dilakukan dengan penyampaian kebenaran terkait kegiatan yang dilakukan selama proses penelitian tentang prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu untuk dilakukan pemeriksaan oleh dosen pembimbing dengan menyertakan bukti-bukti pendukung.

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Uji konfirmabilitas merupakan pengujian hasil penelitian yang berkaitan dengan proses penelitian yang dilakukan. Uji konfirmabilitas ini dilakukan sama halnya seperti uji *Depenability* yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen pembahas terkait dengan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, beserta faktor penghambat penerapan prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari sisi kesamaan hak dan aksesibilitas, kelompok rentan meliputi penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil telah mendapatkan hak yang setara bahkan disertai kemudahan dan perhatian tambahan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Prinsip kesetaraan akses juga telah diterapkan melalui layanan prioritas serta berbagai jalur alternatif seperti layanan online, jemput bola, dan koordinasi pekon. Dalam hal profesionalitas, petugas telah menerapkan prinsip 5S dan bersikap sabar serta empatik, namun pelatihan formal khusus seperti bahasa isyarat belum tersedia secara optimal. Untuk akuntabilitas, tersedia lima saluran pengaduan, tetapi sosialisasinya kepada kelompok rentan masih sangat minim sehingga sebagian besar dari mereka belum mengetahui cara menyampaikan keluhan. Keterbukaan informasi telah dilakukan melalui berbagai media, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan karena banyak warga yang baru mengetahui layanan

prioritas setelah datang langsung ke kantor. Dari sisi partisipatif, Forum Konsultasi Publik telah menjadi sarana penyampaian aspirasi dan beberapa masukan kelompok rentan telah ditindaklanjuti, meski ruang partisipasi yang nyata bagi mereka yang datang langsung belum sepenuhnya dirasakan. Adapun prinsip perlindungan terhadap kekerasan dan pelecehan telah diterapkan dengan baik melalui penugasan petugas pendamping sesuai jenis kelamin, pelayanan di ruang terbuka, serta pengawasan Satpol PP, dan hingga saat ini belum pernah terdapat laporan kekerasan atau pelecehan di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Pringsewu.

2. Faktor Penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ramah kelompok rentan di Disdukcapil Kabupaten Pringsewu mencakup beberapa hal utama, yaitu keterbatasan anggaran di era efisiensi yang menghambat pengadaan sarana prasarana dan pelatihan khusus bagi petugas pendamping, kendala teknis berupa gangguan jaringan internet maupun server dari pusat, hambatan komunikasi dengan penyandang tunarungu dan tunawicara akibat tidak adanya petugas yang menguasai bahasa isyarat sehingga komunikasi harus bergantung pada pendamping yang terkadang kurang memahami kebutuhan mereka secara tepat, serta kurangnya sosialisasi informasi pelayanan kepada kelompok rentan, yang terbukti dari hasil wawancara di mana hampir seluruh informan tidak mengetahui adanya layanan prioritas maupun saluran pengaduan sebelum datang langsung ke kantor.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah beberapa saran untuk pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, serta untuk penelitian selanjutnya.

A. Saran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu:

1. Tingkatkan sosialisasi keterbukaan pelayanan prioritas dan mekanisme pengaduan lewat cara yang lebih langsung seperti kunjungan ke komunitas kelompok rentan, pembuatan *panflet* bergambar, dan sosialisasi di tiap pekon. Perlu dilakukan peningkatan sosialisasi mengenai pelayanan prioritas dan mekanisme pengaduan dengan cara yang lebih dekat dan mudah dipahami oleh kelompok rentan. Upaya ini dapat dilakukan melalui kunjungan langsung ke komunitas kelompok rentan, penyediaan panflet bergambar yang sederhana, serta kegiatan sosialisasi di setiap pekon agar informasi benar-benar sampai kepada masyarakat.

2. Sediakan pelatihan bahasa isyarat minimal untuk petugas pendamping khusus, atau libatkan relawan Juru Bahasa Isyarat untuk *standby*.

Pelatihan bahasa isyarat bagi petugas pendamping khusus perlu dipertimbangkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi penyandang tunarungu dan tunawicara. Meskipun membutuhkan biaya, pelatihan ini tidak harus diberikan kepada seluruh petugas, melainkan cukup kepada petugas pendamping khusus atau beberapa petugas di setiap loket. Dengan adanya petugas yang memiliki kemampuan bahasa isyarat, komunikasi dapat dilakukan secara langsung tanpa selalu bergantung pada pendamping. Apabila keterbatasan anggaran menjadi kendala,

Disdukcapil dapat mencari alternatif lain, seperti bekerja sama dengan relawan juru bahasa isyarat pada waktu tertentu, atau menyediakan panduan bahasa isyarat dasar untuk dipelajari secara mandiri.

3. Tingkatkan partisipasi langsung kelompok rentan dalam evaluasi dan penyusunan kebijakan.

Forum Konsultasi Publik memang sudah ada, tetapi kelompok rentan yang datang langsung ke kantor tidak merasakan adanya ruang partisipasi. Mereka merasa tidak pernah diminta pendapat atau dilibatkan dalam penyusunan kebijakan. Padahal mereka adalah pengguna layanan yang paling paham apa yang mereka butuhkan dan apa yang masih kurang.

4. Perbaiki infrastruktur teknis untuk kurangi gangguan jaringan dan server, serta komunikasikan dengan jelas jika ada gangguan.

Masalah jaringan dan server memang kadang di luar kendali, tetapi harus ada upaya untuk meminimalkan dampaknya. Jika memang terjadi gangguan yang tidak bisa diatasi segera, komunikasikan dengan jelas ke kelompok rentan yang sedang menunggu. Jelaskan kendalanya apa, kira-kira berapa lama, dan apa yang bisa dilakukan. Jangan biarkan mereka menunggu tanpa informasi yang jelas. Jika perlu, tawarkan untuk mereka kembali lagi di hari lain tanpa harus ambil nomor antrean baru, atau hubungi mereka kalau sistemnya sudah bisa digunakan.

5. Alokasikan anggaran khusus untuk pelayanan ramah kelompok rentan meski dalam kondisi efisiensi.

Anggaran ini bisa digunakan untuk hal-hal prioritas seperti: pelatihan petugas (bahasa isyarat, penanganan ODGJ, pelayanan ramah lansia); perbaikan dan penambahan fasilitas yang masih

kurang; sosialisasi dan penyebaran informasi; pengembangan sistem yang lebih ramah bagi kelompok rentan; monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala.

6. Lakukan monitoring dan evaluasi rutin setiap 3-6 bulan dengan melibatkan kelompok rentan dan tindaklanjuti hasilnya.
Monitoring dan evaluasi harus dilakukan secara rutin, misalnya setiap tiga bulan atau enam bulan sekali. Lihat apa saja yang sudah berjalan baik, apa yang masih kurang, hambatan apa yang muncul, dan bagaimana solusinya. Libatkan semua pihak dalam evaluasi ini, termasuk kelompok rentan sebagai pengguna layanan. Dengan evaluasi yang rutin dan tindak lanjut yang konsisten, pelayanan akan terus membaik.
- B. Saran untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama
1. Peneliti selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian dengan membandingkan implementasi pelayanan ramah kelompok rentan di beberapa Disdukcapil kabupaten/kota lain di Provinsi Lampung agar diperoleh gambaran yang lebih luas.
 2. Penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur tingkat kepuasan kelompok rentan secara lebih terukur.
 3. Peneliti selanjutnya disarankan mengkaji lebih dalam mengenai aksesibilitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas dan lansia
 4. Penelitian mendatang dapat mengkaji efektivitas implementasi PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024 secara lebih spesifik sebagai dasar evaluasi kebijakan pelayanan inklusif di tingkat daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alinti, Y., Abdussamad, Z., & Abdussamad, J. (2025). Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo. *Research Review: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 4(2), 1209-1215.
- 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.
- Andryan. (2023). *Implementasi Prinsip Good Governance Responsitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina*. Skripsi: Universitas Medan Area
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pringsewu. (2024). *Kabupaten Pringsewu dalam Angka 2025* Vol. 13, 2024. Pringsewu: BPS Kabupaten Pringsewu.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Banyuasin. (2024). *Tugas dan Fungsi*. Diakses pada 3 Juli 2024, dari <https://disdukcapil.banyuasin.kab.go.id/tugas-dan-fungsi/>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. (2025). *Disdukcapil Pringsewu Ramah Disabilitas*. Diakses pada 3 Juli 2024, dari <https://disdukcapil.pringsewukab.go.id/berita/read/dukcapil-pringsewu-ramah-disabilitas>
- Duadji, Noverman. (2017). *Penguatan Negara dan Pelayanan Publik*. Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja.
- 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
- 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),
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(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.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- 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.

- Hisriani. (2023). *Penerapan Prinsip-Pinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota*. Skripsi: Universitas Medan Area
- Indriani, S. S., & Manggalou, S. (2025). Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(1), 408-416.
- Judge, Z. (2018). Pelayanan Publik atas Administrasi Kependudukan pada Masyarakat Kabupaten Kepulauan Seribu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Abdimas*.
- Mulyadi, A. W. E., Nurhaeni, I. D. A., Haryani, T. N., Yuliani, S., Widyawatie, R., Putri, M. N. D., Senatama, G., Putri, S., Hermansyah, P. D., Purnomo, A. R. E., & Aditya, I. (2025). Pemahaman dan Penerapan Inklusi Sosial dalam Pelayanan Publik di Tingkat Desa. *Musamus Journal of Public Administration*, 7(2), 247 - 256.
- Nuraviva, L. (2017). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Pelayanan Publik di Kota Surakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(1), 1-10.
- Nurdin, I. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Palenewen, J. D. O. (2019). Manajemen Pelayanan Publik: Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 1(1), 28-38.
- Pedoman Menpan RB Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Instrumen Monev Penyediaan Sarana Dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

- 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.
- Rahmahgiani, U., dan Fitriana, K. N. (2024). Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 9(2)
- 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. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(11), 4807-4812.
- Sari, A., Dahlan, D., Tuhumury, R. A. N., Prayitno, Y., Siegers, W. H., Supriyanto, S., da Werdhani, A. S. (2023). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Jayapura: Angkasa Pelangi.
- Sari, N. R. D., & Meirinawati. (2022). Inovasi Pelayanan “Si Jaran Ijo” (Jemput Bola Rentan Adminduk 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

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pringsewu No: 472/228/D.09/ KPTS/2024 tentang Standar pelayanan administrasi kependudukan

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pringsewu No: 474/KPTS/D.09/ I/2024 tentang Standar Operasional Pelayanan Prioritas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu

Syamsu J, Mellati Mandasari, Yurismen Efendi, Daniel Jusari (2025). Implementasi Komunikasi Efektif Berbasis Gender dalam Interaksi Layanan Publik di Kantor Camat Kabupaten Solok Selatan. *SENGKUNI Journal –Social Sciences and Humanities*,5(1).

Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

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

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan