

# IMPLEMENTASI PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI LAYANAN JEMPUT BOLA BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

Risya Amalia<sup>1</sup>, Evi Satispi<sup>2</sup>

Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

e-mail: risya.amalia01@gmail.com

---

## Abstrak

Kendala yang dialami bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan terhambatnya internal diri penyandang disabilitas serta kurangnya dukungan masyarakat bagi pengembangan diri para penyandang disabilitas yang secara keseluruhan telah memperburuk akses para penyandang disabilitas ke layanan publik. Solusi yang harus dijalankan bagi penduduk disabilitas menurut Permendagri no. 96 tahun 2019 ialah disdukcapil kabupaten atau kota ataupun UPT disdukcapil secara rutin melakukan kegiatan jemput bola bagi penduduk disabilitas bersama-sama perangkat daerah terkait. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan teori Implementasi Grindle. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan dokumen kependudukan ini sudah berjalan dengan baik, tetapi masih diharapkan adanya untuk penambahan alat fasilitas untuk perekaman oleh Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta supaya lebih efektif dan efisien.

**Kata kunci:** Implementasi, Disabilitas, Administrasi Kependudukan, Jemput Bola

## IMPLEMENTATION OF POPULATION DOCUMENT SERVICES THROUGH THE JEMPUT BOLA SERVICE FOR PERSONS WITH DISABILITIES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF THE JAKARTA PROVINCE

### Abstract

*The obstacles experienced by persons with disabilities in obtaining population administration services are due to internal barriers and a lack of community support for the self-development of persons with disabilities, which overall has worsened the access of persons with disabilities to public services. The solution that must be implemented for residents with disabilities according to Permendagri no. 96 of 2019 is that the district or city disdukcapil or UPT disdukcapil routinely conducts ball pick-up activities for residents with disabilities together with related regional apparatus. The purpose of this study was to determine and describe the Implementation of Population Document Services through Ball Pick-Up Services for Persons with Disabilities at the Population and Civil Registration Office of DKI Jakarta Province. The method used in this research is descriptive research method using Grindle's Implementation theory. Data collection techniques are observation, interview and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that the population document service has been running well, but it is still expected that the DKI Jakarta Provincial Dukcapil Office will add facilities for recording to make it more effective and efficient.*

**Keywords:** Implementation, Ball Pickup, Services, Population Document.

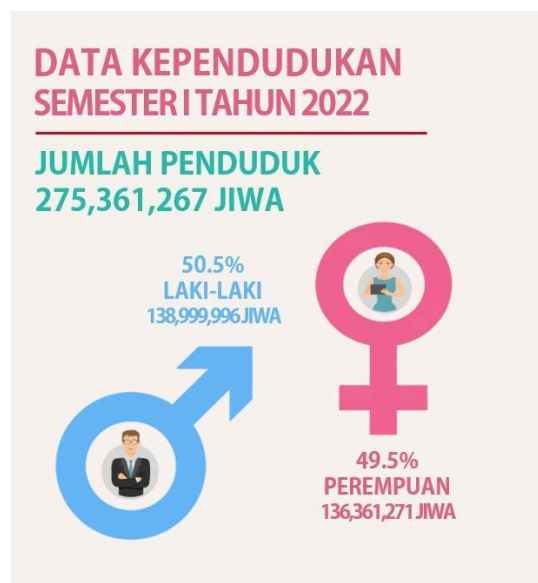
---

## PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai wadah pelayanan memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan profesional yang prima. Pelayanan yang profesional, artinya suatu pelayanan publik yang memiliki ciri adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari penyelenggara pelayanan atau pemerintah. Pelayanan publik ialah suatu faktor keberhasilan dalam berbagai kegiatan usaha dan pelayanan yang bersifat jasa diselenggarakan oleh pemerintah dengan administrasi publik melalui pelayanan publik. Pelayanan publik sangat penting karena akan selalu berhubungan dengan masyarakat langsung yang memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan ([kemendagri.go.id](http://kemendagri.go.id) 8 September 2022).

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan terstruktur yang mengendalikan pengenalan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan hingga pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor. Sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menyatakan bahwa semua penduduk berhak untuk memperoleh dokumen kependudukan. Tercatat dalam data kependudukan Semester I Tahun 2022 Jumlah penduduk berjumlah sebagai berikut:

**Gambar 1.1 Data Kependudukan Semester I Tahun 2022**

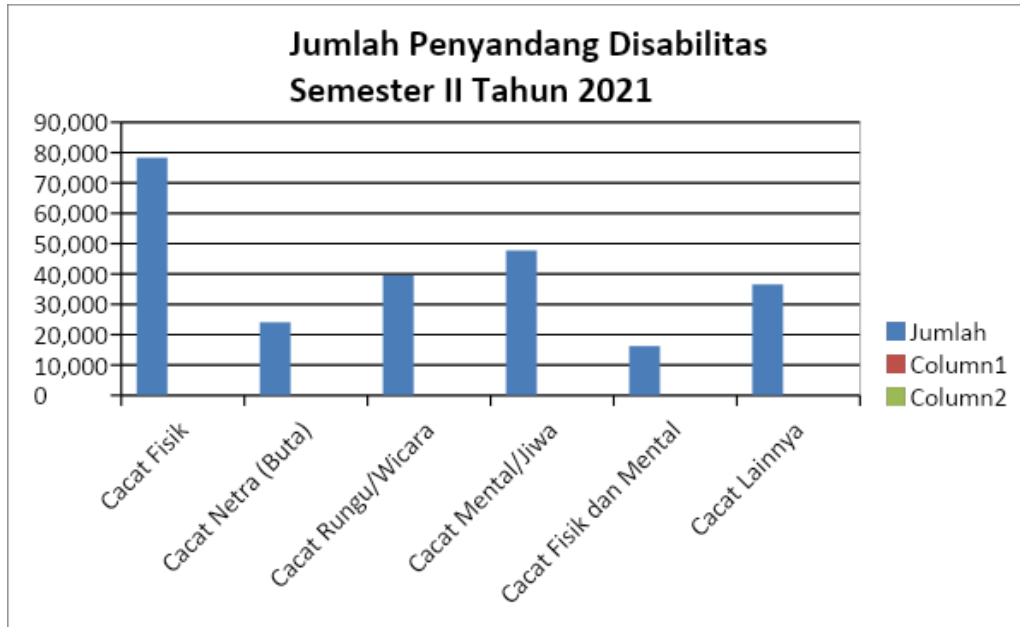


Sumber: Dokumen Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam Permendagri no. 96 tahun 2019 mengenai pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan, subjek penduduk rentan dijelaskan sebagai salah satunya terdiri dari orang terlantar yang terbagi lagi menjadi lima bagian yaitu orang jalanan/kaum marginal, ODGJ (orang dengan gangguan jiwa), narapidana, transgender dan salah satunya ialah disabilitas. Penyandang disabilitas ialah setiap orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, dan mental. Jenis disabilitas yang telah dikategorikan oleh dukcapil adalah disabilitas fisik, seperti gangguan gerak yang menyebabkan tidak bisa berjalan. Kedua disabilitas sensorik, seperti gangguan pendengaran atau penglihatan. Ketiga disabilitas intelektual, seperti kehilangan ingatan dan yang terakhir disabilitas mental, seperti fobia, depresi, skizofrenia, atau gangguan kecemasan ([dukcapil.kemendagri.go.id:2022](http://dukcapil.kemendagri.go.id:2022)). Dapat dilihat dari jumlah database

kependudukan bagi penyandang disabilitas yang telah tercatat oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama tahun 2021 semester II sebagai berikut:

**Gambar 1.2 Jumlah Data Disabilitas dalam Base Kependudukan**



Sumber Data: Dokumen Pendaftaran Penduduk 2022

Dengan adanya data tersebut tercatat bahwa pada tahun 2021 Semester II adanya penyandang Disabilitas sebanyak 242.424 jiwa. Kemudian di awal bulan tahun 2022 sampai bulan Maret tercatat sebanyak 243.076 jiwa. Dapat dilihat masih kurangnya peningkatan dalam penerbitan dokumen data kependudukan bagi penyandang disabilitas. Maka dalam pelayanan administrasi penduduk ini perlu mendapatkan perhatian serius oleh pemerintah termasuk penduduk penyandang disabilitas. Para penyandang disabilitas ini memiliki kedudukan dan kewajiban yang sama tanpa adanya perbedaan. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia maka sudah sepatutnya penyandang disabilitas ini mendapat perlakuan khusus dalam pelayanan administrasi kependudukan.

**Tabel 1.1 Jumlah Data Disabilitas dalam Base Kependudukan**

No	Wilayah	Tahun 2021
1	<b>Kepulauan Seribu</b>	57
2	<b>Jakarta Pusat</b>	780
3	<b>Jakarta Utara</b>	1070
4	<b>Jakarta Barat</b>	2840
5	<b>Jakarta Selatan</b>	1705
6	<b>Jakarta Timur</b>	2736
<b>Jumlah</b>		<b>9188</b>

Sumber: Dokumen Direktorat Pendaftaran Penduduk 2021 (Data diolah oleh peneliti 2023)

Beberapa kendala yang dialami bagi penyandang disabilitas ini dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan ialah dikarenakan terhambatnya internal diri penyandang disabilitas serta kurangnya dukungan masyarakat bagi pengembangan diri para penyandang disabilitas yang secara keseluruhan telah memperburuk akses para penyandang disabilitas ke layanan publik. Maka peran pemerintah pun hadir untuk memudahkan dan mencapai target penataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas.

Gerakan Bersama Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi penyandang Disabilitas merupakan kegiatan yang diinisiasi oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Dukcapil berkolaborasi pula dengan kantor staf khusus Presiden dan Kemendikbud Ristek. Program ini dilaksanakan dengan cara melakukan jemput bola (datang langsung) dengan melakukan kerjasama oleh Disdukcapil daerah, panti-panti sosial maupun dengan Sekolah Luar Biasa setempat.

Maka penelitian ini menarik untuk ditelusuri supaya bisa memberikan gambaran pelaksanaan terkait pelayanan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas dengan menggunakan standar pedoman Teori Grindle sebagai indikator implementasi kebijakan. Maka dari itu penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana pengimplementasian program pelayanan dokumen kependudukan dengan menggunakan indikator. Dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta”.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam menyusun penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif dan Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk menjelaskan apa yang ada saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kali ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Observasi adalah pengamatan yang dilakukan langsung ke lokasi objek yakni lokasi jemput bola yang akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan Tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada Kepala Sub Koordinator Rentan Adminduk Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, beserta staf Pendaftaran penduduk yang ada di Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta, Staff Pendaftaran Penduduk Direktorat Jenderal Dukcapil, dan dua orang pendamping ataupun penanggung jawab masyarakat disabilitas. Metode dokumentasi bermanfaat dalam melengkapi hasil pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil observasi peneliti pada saat pelaksanaan dari pelayanan dokumen kependudukan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta bertempat di Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya 2. Secara keseluruhan dimulai dari prosesnya sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan I. Untuk pelayanan ini dimulai dari para petugas yang memberikan pertanyaan terkait memiliki NIK, nama lengkap, tempat tanggal lahir dan juga alamat tempat tinggal. Setelahnya jika namanya terdaftar dalam database kependudukan akan dilihat untuk biodatanya sudahkah tercantum sebagai penyandang disabilitas atau belum, setelahnya jika sudah tercatat langsung dilakukan perekaman biometrik untuk penerbitan KTP-el bagi yang sudah >17 tahun, perekaman biometrik nya terdiri dari rekam mata, rekam jari, dan dilakukan foto serta tandatangan. Untuk proses perekaman biometrik ini apabila penyandang disabilitas mengalami tuna netra/buta maka akan dalam perekaman mata akan dilewatkan jadi hanya

dilakukan perekaman jari, tanda tangan dan foto. Selain itu apabila ada penyandang disabilitas yang mengalami cacat fisik pada bagian tangan, maka dalam bagian tanda tangan bisa dilewatkan. Setelahnya jika sudah dilaksanakan perekaman biometrik nantinya pencetakan KTP-el akan diberikan beberapa hari setelahnya tidak langsung jadi saat hari itu.

Dilihat secara keseluruhan kegiatan teknisnya sudah sesuai dengan apa yang memang diharuskan. Untuk lebih detail lanjutannya peneliti akan menjelaskan menggunakan teori Grindle yang terdiri dari dua indikator yaitu Isi Kebijakan (Content Of Policy) dan Lingkungan Kebijakan (Context of Policy).

Pada penelitian ini menggunakan teori Merilee S. Grindle karena dianggap relevan untuk mengukur keberhasilan dari proses pencapaian (outcomes) yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih dari Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

### **Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta**

#### **a. Kepentingan yang mempengaruhi**

Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi disini dimaksudkan bahwa sebuah program dalam pelaksanaannya dapat melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan tersebut memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan program tersebut. Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi dimasukkan dalam sebagai salah satu indikator Implementasi Kebijakan karena kepentingan –kepentingan yang mempengaruhi secara langsung menggambarkan siapa saja kepentingan yang terlibat dan sejauh mana dalam memberikan dampak dalam kegiatan pelayanan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat diketahui bahwa dalam indikator kepentingan yang mempengaruhi ini tidak adanya kepentingan individu ataupun kelompok dalam pelayanan kependudukan ini. Hal ini pun dikonfirmasi oleh I1, I2 dan I3. Karena dari masing-masing stakeholder memiliki peran dan pengaruhnya masing-masing dimulai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki peran sebagai pelaksana pelayanan, selanjutnya adanya Dinas Sosial sebagai perwakilan pengajuan permohonan dari beberapa panti sosial, lalu adanya Dinas Pendidikan sebagai perwakilan pengajuan permohonan dari beberapa SLB (Sekolah Luar Biasa) dan juga adanya perorangan yang memiliki peran untuk pengajuan atau permohonan dalam pelayanan dokumen kependudukan ini melalui layanan jemput bola. Sesuai pernyataan yang telah diberikan oleh I1, I2 dan I3 bahwa semua sepakat dan saling mendukung dengan adanya pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan melalui layanan jemput bola bagi penyandang disabilitas.

#### **b. Tipe manfaat yang didapat**

Tipe manfaat yang didapat dimasukkan dalam sebagai salah satu indikator Implementasi kebijakan karena tipe manfaat yang didapat menggambarkan apa saja manfaat yang sudah didapat lalu manfaat secara langsung dengan adanya program pelayanan dokumen kependudukan ini melalui layanan jemput bola serta sudah sesuai dengan pelayanan program ini dengan tujuan dari kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tipe manfaat yang didapat dalam program pelayanan dokumen kependudukan ini sudah memberikan dampak yang positif serta sudah memberikan manfaat secara langsung, karena dengan adanya pelayanan dokumen kependudukan ini jadi lebih memudahkan untuk mendapatkan pelayanan seperti kesehatan untuk mengakses BPJS dan juga pelayanan umum yang nantinya akan menjadi prioritas. Pada pelaksanaan di lapangan dari program pelayanan dokumen kependudukan ini sudah memberikan manfaat yang positif serta sudah memberikan manfaat secara langsung

**c. Derajat perubahan yang ingin diwujudkan**

Dengan adanya indikator ini dapat dilihat sejauh mana perubahan yang terjadi dalam mencapai target yang diinginkan pada implementasi program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan dalam tingkat persentase keberhasilan dari diterapkannya pelayanan ini masih sulit untuk dikatakan dalam bentuk persentasenya, tetapi dapat dilihat dalam database kependudukan ini selama bulan Maret-Oktober 2022 memiliki peningkatan yang sangat tinggi dalam penambahan data penyandang disabilitas. Berikut tabel peningkatannya:

**Tabel 1.2 Data Disabilitas Provinsi DKI Jakarta 2022**

No	Daerah	Data Disabilitas 2022 Provinsi DKI Jakarta				
		Maret	April	Mei	Juni	Oktober
1	Kepulauan Seribu	61	110	109	146	422
2	Jakarta Pusat	799	1.506	1.539	2.645	8.696
3	Jakarta Utara	1.095	2.488	2.501	2.612	13.044
4	Jakarta Barat	3.441	4.854	4.964	5.270	17.314
5	Jakarta Selatan	1.767	3.396	3.416	3.504	15.272
6	Jakarta Timur	3.222	5.581	5.631	5.841	25.206
<b>Total</b>		<b>10.385</b>	<b>17.935</b>	<b>18.160</b>	<b>20.018</b>	<b>79.954</b>

Sumber: Dokumen Direktorat Pendaftaran Penduduk 2022(Data Diolah oleh Peneliti 2023)

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa dalam pendataan disabilitas Provinsi DKI Jakarta sudah adanya peningkatan. Dimulai dari data disabilitas yang tercatat dari akhir tahun 2021 sampai bulan february 2022 hanya 9.188. Sekarang sudah terlihat adanya peningkatan dalam pencatatan dan pendataan bagi penyandang disabilitas. Data untuk provinsi DKI Jakarta ini sama seperti yang di atas bahwa peneliti hanya mendapatkan data dari bulan maret, april , mei dan juni selebihnya update terbaru ada dibulan Oktober.

Berdasarkan hasil penelitian dari derajat perubahan yang ingin dicapai telah banyak perubahan dalam peningkatan data penyandang disabilitas., meskipun tidak bisa diperkirakan untuk tingkat persentasenya, tetapi dapat dilihat dalam grafik database kependudukan bahwa terjadi perubahan yang sangat besar, sudah banyaknya peningkatan data penyandang disabilitas yang tercatat dalam database kependudukan.

Dengan demikian sudah adanya perubahan yang ingin dicapai dalam pelayanan dokumen kependudukan ini, meskipun masih harus tetap dilanjutkan pendataan seperti ini melalui layanan jemput bola, karena masih bisa diperkirakan banyak penyandang disabilitas yang masih belum tercatat dalam database kependudukan ini.

**d. Letak pengambilan keputusan**

Dengan adanya pengambilan keputusan ini dalam sebuah kebijakan memiliki peranan penting dalam pelaksanaan sebuah kebijakan. Maka akan dijelaskan bagaimana letak pengambilan keputusan dari program yang akan dilaksanakan. Dalam proses pengambilan keputusan ini pastinya ada salah satu yang berperan dalam proses pengambilan keputusan dalam pelayanan ini. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam indikator pengambilan keputusan ini dimulai dari siapa yang berperan dalam pengambilan keputusan adalah Kepala Dinas. Berikut proses pengambilan keputusannya.

Berdasarkan hasil wawancara proses pengambilan keputusan dimulai dari apabila nanti ada pengajuan ataupun permohonan dari suku dinas, perorangan maupun stakeholder yang berkaitan

untuk pengajuan pelayanan dokumen kependudukan melalui layanan jemput bola. Pengajuan ataupun permohonan ini nantinya akan diterima dahulu oleh Bidang Pendaftaran Penduduk setelahnya akan dilaporkan kepada Kepala Dinas. Lalu langkah selanjutnya adalah Kepala Dinas akan memberikan disposisi kepada Bidang Pendaftaran Penduduk, setelahnya akan ditindaklanjuti kembali oleh Sub Koordinator Non Permanen dan Rentan Administrasi Kependudukan. Setelahnya saat sudah ada keputusan akhir untuk penjadwalan pelayanan nantinya untuk di lapangan, akan ada yang ditunjuk sebagai koordinator lapangan, yang biasa jadi koordinator lapangan ialah kepala bidang pendaftaran penduduk ataupun diwakilkan oleh Kepala Sub Koordinator Non Permanen dan Rentan Administrasi Kependudukan.

Dengan demikian sesuai teori Merilee S. Grindle dalam pengambilan keputusan ini sudah terbagi masing masing untuk proses pelayanan ini. Dalam proses pengajuan ataupun permohonan pengambilan keputusan oleh Kepala Dinas, tetapi saat sudah berada di lapangan nantinya akan diambil alih oleh koordinator lapangan untuk pengambilan keputusan yang terjadi saat di lapangan. Seperti saat peneliti sedang melakukan observasi di lapangan ada trouble dalam teknis ataupun di perorangannya. Gangguan dalam aplikasi dan trouble dalam salah satu alat biometrik, saat itulah koordinator lapangan memberikan perannya untuk memberi keputusan menjeda sebentar lalu segera dicoba kembali.

**e. Pelaksanaan implementasi program**

Dengan adanya implementator merupakan sebuah keharusan dalam pelaksanaan sebuah program. Maka dapat dilihat apakah kebijakan telah menyebutkan implementator dengan rinci. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam pelaksana program ini telah diatur dan dikeluarkan oleh kepala dinas melalui Surat tugas bahwa telah ditentukan untuk daftar nama tim pelaksana sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Daftar Nama Tim Pelaksana Pelayanan Dokumen Kependudukan Jemput Bola Di Provinsi DKI Jakarta**

No.	Jabatan	Nama
1	Pengarah	Budi Awaluddin
2	Penanggung Jawab	Yadi Rusmayadi
3	Ketua Pelaksana	Fenry Sinurat
4	Sekretaris	Achmad Sopian
5	Anggota	Indah Fitriani
		Patrick Pardede
		Nurbainah
		A. Rifat Kurniawan
		Achmad Imam Khairi

Sumber: Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta 2022

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksana program, sudah ada para pelaksana yang akan ditugaskan dalam pelayanan ini. Pelaksana program terdiri dari pengarah, penanggung jawab, ketua pelaksana, sekretaris dan para anggota. Akan tetapi dari kesembilan orang yang telah disebutkan dalam surat tugas tidak semua turun lapangan, karena yang lebih utama memiliki peran untuk pelayanannya ada di para anggota, sekretaris dan penanggung jawab.

Seperti yang terjadi langsung saat di lapangan, peneliti melihat para pelaksana program ini memang terdiri dari semua petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan surat tugas yang telah diterbitkan untuk menindaklanjuti pengajuan ataupun permohonan dari masyarakat.

Dengan demikian sesuai teori Merilee S. Grindle para pelaksana program ini sudah sesuai dan ada telah dibuat dan disebutkan sesuai surat keputusan Kepala Dinas untuk menindak lanjuti kegiatan pelayanan dokumen kependudukan ini. Begitupun dengan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan sudah ada dan berjalan dengan lancar baik secara langsung maupun melalui whatsapp group.

#### f. Sumber daya yang digunakan

Dengan adanya indikator ini dapat dilihat dalam persiapan sumber daya dalam pelaksanaan program ini. Apakah program pelayanan administrasi kependudukan ini sudah didukung oleh sumber daya yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian terkait sumber daya yang digunakan, dimulai dari sumber daya manusia yang memadai dapat dikatakan bahwa ini sudah cukup memadai, karena selain operator yang turun dalam melakukan pelayanan, para staf yang mengikuti kegiatan ini pun bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan operator untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat disabilitas. Jadi secara keseluruhan sumber daya manusia yang turun dari Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta kurang lebih 4-6 orang. Tetapi dilihat kondisi juga apabila dalam permohonan pengajuan itu memiliki peserta yang banyak maka nantinya akan meminta perbantuan kepada suku dinas daerah setempat sesuai dengan domisili tempat terdekat. Dalam pelaksanaannya pun para petugas sudah melakukan tugasnya dengan baik dan kompeten, karena dengan mereka yang sudah terbiasa menghadapi berbagai macam ragam penyandang disabilitas mereka sudah mengerti untuk menghadapi dalam pelayanannya, semisal yang memiliki disabilitas mental itu nantinya para petugas tidak bisa menangani sendiri perlu adanya pendamping ataupun perwakilan yang biasa menangani masyarakat disabilitas tersebut.

Selanjutnya terkait sumber daya sarana dan prasarana sudah cukup memadai, dimulai dari fasilitas peralatan yang disediakan oleh petugas dari Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta sebagai berikut:

**Tabel 1.4 Sarana Dan Prasarana Pelayanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas 2022**

No.	Sarana Prasarana	Jumlah
1	Laptop	2
2	Alat rekam iris mata	2
3	Alat rekam sidik jari	2
4	Alat rekam tandatangan	2
5	Kamera	2
6	Tirai atau background foto	1
7	Jaringan	2

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti 2023

Berdasarkan tabel diatas, sarana dan prasarana pada program jemput bola bagi disabilitas ini terdiri dari dua set lengkap alat perekaman (alat rekam iris mata, tandatangan, sidik jari), dua laptop, dua kamera dan satu tirai background foto serta dua akses untuk jaringan. Sehingga dapat dikatakan untuk sarana dan prasarana ini sudah cukup memadai.



Dengan demikian sesuai dengan teori Merilee S. Grindle dalam indikator sumber daya yang digunakan ini sudah hampir cukup memadai dan mendukung dalam pelayanan dokumen kependudukan ini, hanya saja sangat disayangkan terkait peralatan yang dimiliki, masih ada harapannya untuk bisa menambahkan dari peralatan sarana prasarana yang akan digunakan dalam implementasi pelayanan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas.

**g. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi pelaksana yang terlibat**

Dengan adanya indikator ini akan dilihat mengukur seberapa besar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para stakeholder yang terlibat dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator Kekuasaan, Kepentingan dan Strategi aktor yang terlibat dimulai dari kekuasaan dan kepentingan yang terlibat apakah mendominasi, jika dilihat dari pernyataan yang diberikan oleh informan ketiga (I3) adanya porsi masing-masing untuk setiap stakeholder kepentingan yang berkaitan. Jadi dalam kekuasaan dan kepentingan ini hampir keseluruhan itu setara, karena adanya leading sektor masing-masing. Seperti Dinas Sosial dan Dinas Pendidikan yang memiliki peran dan pengaruhnya masing-masing. Terutama pada orang tua ataupun keluarga bagi penyandang disabilitas ini diharapkan memiliki peran serta yang antusias dalam melaporkan anak atau keluarga sebagai penyandang disabilitas.

Terkait strategi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta ini sesuai yang dikatakan oleh I1 sudah menjadi langkah upaya alternatif lain dalam pendataan disabilitas ini. Dengan adanya strategi pendataan melalui aplikasi data warga diharapkan keluarga bisa memberikan peran yang besar dalam pendataan ini dengan mau memberikan informasi bahwa ada keluarga atau saudara yang memiliki penyandang disabilitas. Kalaupun melalui strategi ini masih sulit dicapai dilakukan strategi lain yaitu melalui pelayanan jemput bola ini. Dalam strategi ini pun masih ada beberapa kendala yaitu keluarga yang masih enggan memberitahukan atau melaporkan kepada petugas setempat dan juga masih kurangnya kinerja petugas dalam pengoperasian aplikasi tersebut.

Dengan demikian sesuai teori Merilee S. Grindle dalam indikator kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat sudah dilaksanakan dengan baik. Dengan adanya kekuatan dan kepentingan ini dikatakan setara dan adanya porsi masing-masing dari setiap stakeholder yang berkaitan. Kemudian dengan adanya strategi lain yang dipersiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta maka dapat dikatakan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mewujudkan bertambahnya pendataan disabilitas.

**h. Karakteristik Lembaga**

Dengan adanya indikator ini dapat dilihat dalam lingkungan kebijakan tersebut dilaksanakan dapat pengaruh terhadap keberhasilannya, dan akan dijelaskan mengenai karakteristik dari suatu lembaga yang turut andil dalam mempengaruhi sebuah kebijakan. Analisis atas implementasi dari program yang spesifik dalam interaksinya akan dipertimbangkan penilaian kapabilitas kekuasaan dari para aktor, kepentingan-kepentingannya dan strategi untuk mencapainya serta karakteristik dari penguasa.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat dikatakan dalam indikator ini telah memberikan dampak yang positif sesuai dengan yang dikatakan oleh I1, I2 dan I3. Karena dengan adanya pelayanan dokumen kependudukan ini telah memberikan manfaat yang positif, dilihat dari karakteristik yang dimiliki oleh masing-masing pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memberikan pelayanan yang terbaik. Selain dinas dukcapil provinsi DKI Jakarta adapun pelaksana bantuan dari suku dinas daerah setempat yang turut membantu apabila harus melaksanakan pelayanan yang membutuhkan banyak operator dalam pelayanan. Maka dinas

provinsi maupun suku dinas daerah saling bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik untuk melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan ini dengan ini menunjukkan bahwa karakteristik lembaga telah memberikan dampak yang positif.

Dengan demikian sesuai teori Merilee S. Grindle sudah adanya kerjasama dan koordinasi yang baik antara Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta dan Suku dinas daerah setempat dapat dikatakan karakteristik dari masing-masing lembaga ini sudah saling memberikan dampak yang positif serta sifat dalam konsistensi pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan ini.

#### **i. Kepatuhan dan daya tanggap pelaksana**

Kebijakan akan berhasil jika ada kesesuaian tujuan dan bentuk program. Para implementator pun bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan. Supaya efektif maka implementator harus memiliki keahlian dalam seni berpolitik dan harus memahami dengan baik lingkungan dimana mereka akan merealisasikan kebijakan publik dan program-programnya. Adanya indikator ini akan diukur sejauh mana tingkat kepatuhan dan respon masyarakat setempat untuk mendukung program pelayanan administrasi penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, bahwa dalam indikator tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dikatakan sesuai oleh I1 bahwa semua sudah terstruktur, dalam artian Dinas Dukcapil telah berjuang dari segi pendataan, pelaporan, kami tahu informasi dari teman-teman wilayah juga. Teman-teman wilayah melaporkan semua segala informasi pendataan, semua sudah terstruktur dan sudah memiliki peran dan fungsi masing-masing sesuai koridor yang telah diberikan oleh kepala dinas. Terkait kepatuhan juga sudah disiplin dan mandiri untuk pelaksanaan sendiri sesuai yang dikatakan oleh I2, lalu telah memiliki rencana yang tersusun untuk penjadwalan perekaman di tahun 2023. Selain itu adapun penilaian dalam kepatuhan pelayanan oleh provinsi DKI Jakarta menurut penilaian Ombudsman telah berada di peringkat 12 dari seluruh provinsi Indonesia. Provinsi DKI Jakarta telah mendapatkan nilai kepatuhan sebesar 81,86 nilai ini termasuk dalam zonasi hijau dengan kategori B dan memiliki opini kualitas tinggi.

Kemudian terkait dengan adanya respon dari pelaksana juga sudah memberikan respon yang positif dan banyak peran serta masyarakat yang ikut serta dalam kegiatan pelayanan ini supaya bisa dikatakan sebagai penyandang disabilitas. Tetapi tidak menutup kemungkinan masih adanya keluarga yang tidak peduli dengan adanya kegiatan pelayanan ini karena masih adanya stigma bahwa penyandang disabilitas ini adalah sebuah aib keluarga.

Dengan demikian sesuai dengan teori Merilee S. Grindle dalam indikator tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana telah berjalan dengan baik. Dengan rutinnya pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menunjukkan bahwa kepatuhannya dalam menjalankan tugas demi tercapainya peningkatan dalam pendataan penyandang disabilitas. Kemudian dengan respon dan peran serta masyarakat pun sudah memberikan hasil yang baik, sudah banyaknya masyarakat yang ikut serta dalam kegiatan ini demi tercapainya peningkatan pendataan penyandang disabilitas.

## **KESIMPULAN**

Dengan demikian dalam penelitian ini yang berjudul Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta telah dijalankan dengan baik dan semaksimal mungkin untuk terus meningkatkan pendataan bagi para penyandang disabilitas. Maka sesuai teori Merilee S. Grindle dalam

indikator Isi Kebijakan (Content of Policy) secara keseluruhan sudah sesuai dan berjalan dengan baik, sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan adalah:

1. Adanya kepentingan yang mempengaruhi dalam implementasi pelayanan ini. Semua kepentingan yang terlibat pun sepakat demi tercapainya tujuan mencapai target pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas.
2. Tipe manfaat yang didapat telah banyak memberikan manfaat yang positif seperti memudahkan dalam mengakses pelayanan kesehatan dengan BPJS.
3. Derajat perubahan yang ingin dicapai sudah adanya dalam pendataan disabilitas, adanya peningkatan jumlah disabilitas yang sudah tercatat dalam database kependudukan.
4. Pengambilan keputusan ini sudah memiliki proses yang baik dimulai dari keputusan oleh kepala dinas dilanjutkan kepada bidang yang sesuai dalam pelaksanaan pelayanan ini.
5. Pelaksana program sudah tersedia dan sesuai dengan surat keputusan yang telah dikeluarkan oleh kepala dinas untuk pelaksanaan pelayanan ini.
6. Sumber daya (SDM dan keuangan) yang digunakan sudah cukup memadai, tetapi untuk fasilitas alat diharapkan adanya penambahan supaya bisa lebih efektif dan efisien.

Dalam indikator selanjutnya lingkungan kebijakan (Context of Policy) secara keseluruhan sudah sesuai dengan teori yang digunakan, sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan adalah:

1. Dengan adanya strategi lain yang dipersiapkan oleh Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mewujudkan bertambahnya pendataan disabilitas melalui aplikasi data warga.
2. Karakteristik lembaga telah menghasilkan yang baik, adanya komunikasi dan koordinasi dengan suku dinas daerah dapat dikatakan memiliki sifat yang konsisten dalam menjalankan pelayanan ini.
3. Tingkat kepatuhan dilihat dari telah rutinnnya pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Jakarta sudah menunjukkan bahwa kepatuhannya dalam menjalankan tugas demi tercapainya peningkatan dalam pendataan penyandang disabilitas.

## **SARAN**

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlunya ditingkatkan kembali dalam kegiatan pelayanan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas yang berada di luar panti.
2. Perlunya penambahan peralatan perekaman untuk kegiatan pelayanan dokumen kependudukan ini supaya lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (2nd ed.). Alfabeta.
- Erwan, A. P., & Dyath, R. S. (2018). *Implementasi Kebijakan Publik*.pdf. September, 194. [www.gavamedia.net](http://www.gavamedia.net)
- Fakhrulloh, Z. A. dan, & Wismulyani, E. (2018). *Teknologi Informasi dalam Administrasi Kependudukan* (I. R. Ermawati (ed.)). PT. Cempaka Putih.
- Imrohatussodiq, S. (2022). *Pelayanan Publik*. Basya Media Utama & Penerbit Qiara Media, 1(1), 1–132.
- Nugroho, D. R. (2018). *Public Policy* (6th ed.). Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Bandung: Remaja Rosda Karya.  
Syahrudin, D. (2017). Implementasi Kebijakan Publik (1st ed.).  
Nusa Media Jakarta:

**Peraturan/Undang-Undang :**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

**Jurnal :**

- Amelia, R. (2022). Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru , Provinsi Riau. IPDN.
- Damayanti, W. S. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Menyukkseskan Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Journal Library.Uns.Ac.Id.
- Kasih, P. B. (2022). Implementasi Layanan E-Ktp Melalui Program Jemput Bola Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tetanggara. Ipdn, 1–10.
- Sihombing, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disablitas. Ipdn.
- Ziroh, M. (2020). Implementasi Program Jemput Bola Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Disdukcapil Kabupaten Ketapang. Journal Ilmu Administrasi Publik, Publik A.

**Website :**

- Arah dan Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. 2021. Author. dukcapil.gunungkidulkab.go.id.  
(<https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/2021/06/20/arah-dan-tujuan-penyelenggaraan-administrasi-kependudukan/>) diakses pada 2 September pukul 11.00 WIB.
- Dukcapil Jadikan Penyandang Disabilitas Sebagai Warga Prioritas Layanan Adminduk. 2022. dukcapil.kemendagri.go.id.  
(<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1224/dukcapil-jadikanpenyandang-disabilitas-sebagai-warga-prioritas-layanan-adminduk>) diakses pada 26 November pukul 18.25 WIB.
- Kemendagri dan Kemendikbud All Out Berikan Pelayanan Adminduk untuk para Disabilitas. 2022. dukcapil.kemendagri.go.id.(<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1085/kemendagri-dan-kemendikbud-all-out-berikan-pelayanan-adminduk-untuk-penyandang-disabilitas>) diakses pada 8 September 2022 pukul 10.00 WIB.