

**PELAYANAN INKLUSIF DOKUMEN KEPENDUDUKAN KTP  
ELEKTRONIK (KTP-EL) BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI  
KABUPATEN MUARA ENIM PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Alkispektur  
NPP. 32.0206

Asdaf Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan  
Program Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Email: [alkispektur@gmail.com](mailto:alkispektur@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Subiyono, SH, M.Sc, Ph.d.

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** Research conducted at the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency on Inclusive Services for Population Documents of KTP-el for Persons with Disabilities is motivated by the fact that there are still people with disabilities who have not made KTP-el population documents, people make population documents when in urgent situations and the less than optimal socialization from the Dukcapil Office regarding inclusive services for population documents for people with disabilities. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the description of the implementation of inclusive services for KTP-el population documents for people with disabilities in Muara Enim Regency. **Method:** The research method used by the researcher is qualitative descriptive with an inductive approach. Data collection was carried out by means of interviews, observations, and documentation. While the data analysis technique uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results/Findings:** Based on the results of the study, it was concluded that the implementation of inclusive services for population documents for people with disabilities carried out by the Dukcapil Office has been running quite well. The inclusive population document service implemented has received full support from the Muara Enim Regency government. Obstacles in service are geographical conditions such as long distances, lack of understanding of village governments and communities with information and communication technology, and lack of public awareness. The efforts made by the Population and Civil Registration Service of Muara Enim Regency to improve population document services for people with disabilities through three approaches: increasing transparency with an integrated information system and comprehensive socialization, encouraging participation through special assistance and outreach services, and expanding collaboration with disability social institutions to ensure inclusive and effective access to services. **Conclusion:** Inclusive Population Document Services at the Population and Civil Registration Service of Muara Enim Regency require direct interactive socialization through forums with the community and village officials to ensure that all people have identity cards, including people with disabilities.

**Keywords:** Civil Registration Documents, Inclusive Services, Persons with Disabilities.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim tentang Pelayanan Inklusif Dokumen Kependudukan KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas dilatarbelakangi dengan masih adanya penyandang disabilitas yang belum membuat dokumen kependudukan KTP-el, masyarakat membuat dokumen kependudukan saat keadaan mendesak dan belum optimalnya sosialisasi dari Dinas Dukcapil mengenai pelayanan inklusif dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran pelaksanaan pelayanan inklusif dokumen kependudukan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muara Enim **Metode:** Metode Penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

**Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan inklusif dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas dilakukan oleh Dinas Dukcapil sudah berjalan dengan cukup baik. pelayanan inklusif dokumen kependudukan yang diterapkan mendapatkan dukungan penuh dari pemerintahan Kabupaten Muara Enim. Hambatan dalam pelayanan yaitu kondisi geografis seperti jarak yang jauh, kurangnya pemahaman pemerintah desa dan masyarakat dengan teknologi informasi dan komunikasi, dan kurangnya kesadaran masyarakat. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas melalui tiga pendekatan: meningkatkan transparansi dengan sistem informasi terpadu dan sosialisasi menyeluruh, mendorong partisipasi melalui pendampingan khusus dan layanan jemput bola, serta memperluas kolaborasi dengan lembaga sosial disabilitas untuk memastikan akses pelayanan yang inklusif dan efektif. **Kesimpulan:** Pelayanan Inklusif Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muara Enim, perlu sosialisasi langsung secara interaktif melalui forum-forum dengan masyarakat maupun perangkat desa untuk memastikan semua masyarakat memiliki kartu tanda penduduk termasuk masyarakat penyandang disabilitas.

**Kata kunci:** Dokumen Kependudukan, Pelayanan Inklusif, Penyandang Disabilitas

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia, yakni sekitar 281.603,08 ribu jiwa pada pertengahan tahun 2024 (BPS, 2024). Dengan keberagaman budaya, bahasa, dan kondisi geografis yang kompleks, Indonesia menghadapi tantangan besar dalam penyediaan pelayanan publik yang merata, termasuk pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) bagi kelompok rentan. Provinsi Sumatera Selatan memiliki penduduk sebanyak 8.837.301 jiwa, dengan Kabupaten Muara Enim berkontribusi sekitar 640.962 jiwa (BPS, 2024). Dalam konteks adminduk, penyandang disabilitas merupakan bagian dari kelompok rentan yang menghadapi hambatan dalam mengakses layanan dasar, termasuk dokumen kependudukan seperti KTP-el (Zudan Arif Fakrulloh, Dirjen Dukcapil). Hal ini dikuatkan oleh UU No. 11 Tahun 2009

tentang Kesejahteraan Sosial dan Permendagri No. 96 Tahun 2019 yang menegaskan pentingnya pendataan dan penertiban dokumen kependudukan bagi penduduk rentan.

Kebijakan pelayanan publik yang inklusif diperkuat oleh UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, realisasi di lapangan masih menemui tantangan, seperti keterbatasan literasi digital, akses infrastruktur, dan minimnya sosialisasi. Di Kabupaten Muara Enim, Dinas Dukcapil meluncurkan inovasi *RENDANG PEDAS* (Rekam Datang Penyandang Disabilitas) sejak 2021, sebagai wujud pelayanan jemput bola untuk penyandang disabilitas yang kesulitan mengakses kantor pelayanan. Inovasi ini sejalan dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), namun masih menemui hambatan di tingkat implementasi. Berdasarkan data, dari 2.354 penyandang disabilitas di Muara Enim, baru 1.102 jiwa (46%) yang melakukan perekaman KTP-el, dengan target capaian tahun ini sebesar 70%. Kesenjangan ini mencerminkan perlunya strategi pelayanan yang lebih adaptif dan inklusif terhadap kondisi lokal (Renstra Dukcapil 2020–2024). Berdasarkan (Noveck, 2015) dalam karyanya tentang pemerintahan terbuka dan inovatif mengidentifikasi tiga dimensi utama dalam pelayanan publik inklusif, yaitu transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Transparansi meliputi membuka akses informasi pemerintah kepada publik, menyediakan data dalam format yang mudah diakses, serta memungkinkan warga memahami dan mengawasi proses pemerintahan. Partisipasi mencakup keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan, menyediakan saluran untuk masukan masyarakat, dan memanfaatkan pengetahuan kolektif dalam pemecahan masalah. Sedangkan kolaborasi berfokus pada kerjasama antara pemerintah, warga, dan sektor swasta, penggunaan teknologi untuk co-creation pelayanan publik, serta mendorong inovasi melalui pertukaran ide dan sumber daya. Noveck menekankan bahwa penerapan ketiga dimensi ini sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan efektif.

Menurut Sururama dan Permana (2021), pelayanan administrasi kependudukan secara online, seperti Kartu Identitas Anak (KIA), dapat meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi layanan bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan memiliki potensi untuk mendukung inklusivitas dan mempercepat proses pelayanan, yang relevan dengan upaya penyediaan layanan KTP Elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muara Enim. Berdasarkan jurnal Hadi Prabowo (2019), pembinaan dan pengawasan pemerintah daerah yang efektif sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan inklusif dokumen kependudukan KTP Elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muara Enim, penerapan model pembinaan yang terstruktur dan pengawasan yang berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas layanan serta memastikan keterjangkauan dan pemerataan hak administrasi kependudukan bagi kelompok rentan. Hal ini sejalan dengan pentingnya kolaborasi antara pemerintah daerah dan berbagai stakeholder untuk mewujudkan pelayanan yang adil dan inklusif. Penelitian-penelitian sebelumnya (Amalia dan Satispi, 2024; Subekti dan Prasetya, 2021) menunjukkan bahwa meski pendekatan jemput bola dan digitalisasi telah diterapkan di berbagai daerah, masih banyak aspek seperti ketersediaan sarana prasarana, dukungan kebijakan, dan akurasi data disabilitas yang perlu diperbaiki. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengkaji model pelayanan adminduk

inklusif di Kabupaten Muara Enim, serta menilai efektivitas inovasi *RENDANG PEDAS* dalam menjawab kebutuhan kelompok disabilitas di daerah tersebut.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pelayanan dokumen kependudukan yang inklusif bagi penyandang disabilitas telah menjadi perhatian dalam berbagai studi sebelumnya, namun sebagian besar masih berfokus pada aspek teknis pelayanan atau kebijakan umum tanpa mengkaji secara mendalam dinamika implementasi di daerah dengan karakteristik geografis dan demografis yang kompleks seperti Kabupaten Muara Enim. Penelitian terdahulu seperti oleh Amalia dan Satspi (2024) di DKI Jakarta dan Subekti dan Prasetya (2021) di Sukoharjo lebih banyak menyoroti keterbatasan sarana prasarana dan payung hukum, namun belum menyentuh aspek adaptasi model layanan terhadap kebutuhan disabilitas spesifik di wilayah pedesaan. Sementara itu, inovasi lokal seperti *RENDANG PEDAS* yang diluncurkan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Muara Enim merupakan pendekatan baru yang belum banyak dikaji secara akademik.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki gap yang jelas, yaitu belum adanya kajian mendalam tentang bagaimana pelayanan inklusif dokumen kependudukan KTP-el diimplementasikan secara konkret bagi penyandang disabilitas di Muara Enim, termasuk kendala lapangan dan strategi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini juga berupaya menjawab bagaimana keberlanjutan pelayanan seperti *RENDANG PEDAS* dalam konteks digitalisasi layanan dan keterbatasan infrastruktur pedesaan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai model pelayanan publik inklusif yang adaptif dan kontekstual terhadap kondisi daerah.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Untuk mendukung penguatan teori dan pemahaman dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan penelitian sebelumnya sebagai tambahan referensi. Hasil dari penelitian sebelumnya diambil penulis yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian mengenai pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas dalam konteks administrasi kependudukan telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, baik dengan pendekatan yang serupa maupun berbeda. Salah satu penelitian yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Risyana Amalia (2024) dalam jurnal *PENTAHHELIX: Jurnal Administrasi Publik* yang berjudul “Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta”. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal sistem pelayanan jemput bola yang digunakan untuk memfasilitasi perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas. Namun, perbedaan terletak pada teori yang digunakan dan lokasi penelitian, di mana penelitian Amalia dilakukan di wilayah perkotaan padat dan administratif seperti DKI Jakarta (Amalia, 2024).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Irkham Bagus Prasetya dan Rahayu Subekti (2021) berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo” menunjukkan kesamaan dalam penerapan sistem jemput bola, namun berbeda dalam pendekatan teori dan lokasi penelitian yang lebih berfokus pada kabupaten yang memiliki tantangan administratif yang berbeda (Prasetya & Subekti, 2021). Dwi Purwanti (2019) dalam penelitiannya “Implementasi Pelayanan

*Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*” juga menunjukkan kesamaan dalam penggunaan teori pelayanan inklusif dan metode pelayanan jemput bola. Akan tetapi, dimensi analisis dan lokasi penelitian yang berbeda menjadi pembeda utama dengan penelitian ini (Purwanti, 2019).

Sri Wahyuni (2018) dalam penelitian berjudul “*Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bantul*” menggunakan metode yang serupa, yaitu deskriptif kualitatif, dan sama-sama menyoroti pentingnya aksesibilitas layanan bagi penyandang disabilitas. Namun, fokus penelitian lebih kepada implementasi kebijakan dan tidak secara spesifik membahas digitalisasi pelayanan dokumen kependudukan (Wahyuni, 2018). Sementara itu, Annisa Putri (2021) dalam penelitiannya berjudul “*Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Digital*” menyoroti aspek digitalisasi dalam pelayanan dokumen kependudukan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam membahas digitalisasi pelayanan KTP-el, namun tidak secara khusus membahas kelompok penyandang disabilitas, dan fokusnya lebih teknis pada pengoperasian sistem SIAK (Putri, 2021). Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dengan beberapa penelitian sebelumnya, namun menghadirkan kebaruan dengan mengintegrasikan aspek pelayanan jemput bola dan pelayanan inklusif secara spesifik dalam konteks geografis dan sosial Kabupaten Muara Enim.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah melalui pendekatan kontekstual terhadap pelayanan publik inklusif, khususnya dalam penyelenggaraan layanan dokumen kependudukan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muara Enim. Kebaruan terletak pada fokus penelitian terhadap implementasi inovasi layanan berbasis jemput bola seperti *RENDANG PEDAS*, yang belum banyak dieksplorasi dalam kajian akademik sebelumnya. Dalam ranah teoritis, penelitian ini memperkaya literatur pelayanan publik inklusif dengan menekankan pentingnya adaptasi kebijakan pelayanan pada wilayah dengan keterbatasan geografis dan sosial, serta menambahkan pemahaman terhadap dinamika pelayanan bagi kelompok rentan dalam sistem administrasi kependudukan di daerah.

Secara praktis, kebaruan penelitian ini juga terletak pada identifikasi langsung terhadap kendala dan upaya konkret yang dilakukan oleh instansi pelaksana di daerah, yang menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan lebih lanjut oleh pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi dalam menyusun kerangka rekomendatif yang dapat diterapkan tidak hanya di Kabupaten Muara Enim, tetapi juga di wilayah lain yang memiliki karakteristik dan tantangan serupa. Dengan demikian, penelitian ini berperan sebagai penghubung antara teori pelayanan inklusif dan praktik lapangan, sekaligus menjadi pijakan bagi studi lanjutan di bidang pelayanan publik bagi kelompok disabilitas.

#### **1.5. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan secara menyeluruh kondisi implementasi pelayanan inklusif dokumen kependudukan, khususnya KTP-el, bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam memberikan pelayanan tersebut kepada

kelompok masyarakat yang tergolong rentan. Selain itu, penelitian ini diarahkan untuk menemukan dan menganalisis upaya-upaya strategis yang dilakukan oleh pihak terkait dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut, baik dari sisi teknis, kebijakan, maupun partisipasi lintas sektor, guna menciptakan pelayanan yang lebih inklusif, adil, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, yang dipilih karena sifat data yang dikumpulkan berupa informasi verbal, narasi, dan observasi langsung yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai digitalisasi pelayanan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas (Moleong, 2017). Metode ini dianggap paling sesuai karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena secara komprehensif dalam konteks alami, sehingga dapat mengungkap kompleksitas dan kendala yang dihadapi di lapangan (Sugiyono, 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara terstruktur untuk mendapatkan informasi terperinci dari narasumber, observasi langsung sebagai cara memantau pelaksanaan pelayanan, serta dokumentasi yang mencakup data dan catatan resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Muara Enim (Creswell, 2014). Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis agar memperoleh data yang valid dan mendalam, terutama terkait pengalaman dan kendala penyandang disabilitas dalam mengakses layanan digital dokumen kependudukan. Observasi langsung dilakukan pada proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Disdukcapil, guna melihat secara nyata bagaimana digitalisasi tersebut diimplementasikan dan apakah terdapat hambatan teknis maupun non-teknis yang mengganggu kelancaran pelayanan (Miles dan Huberman, 2014). Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi regulasi, laporan, serta data statistik terkait pemanfaatan layanan digital, sehingga analisis dapat didukung oleh bukti tertulis yang kuat.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi, yakni pengecekan silang terhadap data dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Denzin, 2012). Hal ini bertujuan untuk menghindari bias dan memastikan bahwa temuan penelitian mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, teknik triangulasi ini juga memperkuat keabsahan hasil penelitian dengan membandingkan dan mengonfirmasi data yang diperoleh dari sudut pandang yang berbeda. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling yang fokus pada individu-individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman mendalam terkait digitalisasi pelayanan kependudukan, seperti pimpinan Disdukcapil, kepala bidang, kepala seksi inovasi, staf operasional, pendamping penyandang disabilitas, serta penyandang disabilitas itu sendiri (Patton, 2015). Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh benar-benar representatif dan relevan dengan permasalahan yang diteliti. Kriteria pemilihan informan didasarkan pada peran mereka dalam proses pelayanan digital dan keterlibatan langsung dalam pelayanan penyandang disabilitas. Lokasi penelitian berada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan, yang merupakan pusat pelayanan dokumen kependudukan dan inovasi digital dalam pelayanan publik di daerah tersebut. Peneliti juga melakukan pengumpulan data di kediaman penyandang disabilitas untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai pengalaman mereka dalam mengakses layanan

digital tersebut. Penentuan lokasi ini didasarkan pada relevansi dan kemudahan akses terhadap sumber data yang diperlukan (Simangunsong, 2017). Penelitian ini dilakukan sesuai dengan kalender akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), sehingga penjadwalan pengumpulan data disesuaikan dengan waktu yang memungkinkan untuk mendapatkan data secara optimal. Pelaksanaan penelitian yang terencana ini mendukung efektivitas proses pengumpulan data dan meminimalkan gangguan yang mungkin terjadi selama penelitian berlangsung (Creswell, 2014).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Pelayanan Inklusif Dokumen Kependudukan KTP Elektronik (KTP-EI) Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Muara Enim Inklusif Dokumen Kependudukan KTP Elektronik (KTP-EI) Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Muara Enim**

Pemerintah daerah memiliki kewajiban mendasar untuk melindungi dan mengakui status pribadi serta hukum terkait kependudukan, termasuk penyediaan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas sebagai bagian dari administrasi kependudukan yang tertib. Pengeluaran dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas merupakan urusan bersama antara pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang bertanggung jawab menjalankan kewenangan sesuai wilayah masing-masing. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Edy Suprayitno, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim telah mengimplementasikan beberapa inovasi pelayanan guna meningkatkan akses dan kemudahan layanan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas. Beberapa inovasi yang dikembangkan antara lain JEMPOL PAKEM (Jemput Bola Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian) yang melayani kunjungan langsung ke Kecamatan atau Desa untuk sosialisasi dan pemrosesan dokumen, pelayanan jemput bola untuk perekaman KTP-el di desa dan sekolah, serta program RENDANG PEDAS (Rekam Datang Penyandang Disabilitas) yang secara khusus menyediakan layanan perekaman dokumen kependudukan melalui kunjungan ke rumah penyandang disabilitas. Program RENDANG PEDAS ini dirancang untuk mengatasi kendala geografis, keterbatasan mobilitas, dan antrean panjang di kantor pelayanan, sehingga memudahkan akses bagi penyandang disabilitas.

Program RENDANG PEDAS mendapat legitimasi hukum melalui Surat Edaran Bupati Muara Enim Nomor 470/29/Duk-Capil/Ses/2021 tentang penangguhan pelayanan tatap muka selama PPKM serta didukung oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Permendagri No 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Surat edaran dan regulasi ini memastikan bahwa layanan jemput bola diberikan bagi warga yang mengalami keterbatasan akses, kondisi sakit, atau hambatan lain dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Data tahun 2024 menunjukkan bahwa dari total 459.959 orang yang telah melaksanakan perekaman dokumen kependudukan di Kabupaten Muara Enim, terdapat 2.583 penyandang disabilitas, dengan 2.354 di antaranya wajib memiliki KTP. Dari jumlah tersebut, 1.102 orang penyandang disabilitas telah melakukan perekaman, sementara 1.252 orang lainnya belum. Artinya, sekitar 46% penyandang disabilitas telah mendapatkan akses layanan perekaman dokumen kependudukan melalui inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Pelayanan yang diterapkan

untuk pembuatan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas ini menggunakan Teori Pelayanan Publik Inklusif Menurut Beth Simone Noveck (2015) menekankan tiga dimensi utama:

### **1. Transparansi**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Muara Enim, Drs. Risman Effendi, program RENDANG PEDAS telah dilaksanakan secara transparan dengan promosi melalui iklan di radio publik dan layanan pengaduan via WhatsApp, sehingga masyarakat dapat melaporkan penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman KTP-el. Program ini memudahkan masyarakat tanpa harus datang ke kantor dan berjalan efektif dalam membantu pendataan. Kepala Dinas dan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sata, S.H., M.H., menegaskan bahwa layanan jemput bola ini sangat membantu penyandang disabilitas karena mereka hanya perlu menunggu di rumah untuk dilayani oleh tim Dinas Dukcapil, sehingga pelayanan dokumen kependudukan menjadi lebih merata dan mudah diakses di Kabupaten Muara Enim.

### **2. Partisipasi**

Kepala Dinas Dukcapil, Drs. Risman Effendi, menyatakan bahwa pelayanan publik inklusif dokumen kependudukan mendapat partisipasi baik dari masyarakat dan pemerintah, terbukti dari rutusnya sosialisasi dan musrenbang yang membuat program RENDANG PEDAS berjalan efektif. Dukungan masyarakat juga terlihat dari pernyataan Ibu Ningsih, seorang penyandang disabilitas, yang mengakui bahwa layanan ini sangat memudahkan mereka dalam memperoleh dokumen kependudukan. Secara keseluruhan, masyarakat sangat mendukung upaya Dinas Dukcapil Kabupaten Muara Enim dalam mewujudkan pelayanan yang merata bagi semua lapisan masyarakat.

### **3. Kolaborasi**

Berdasarkan wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Edy Suprayitno, ST, program RENDANG PEDAS banyak melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak seperti LSM, yayasan, dan dinas terkait. Pendampingan difabel, ODGJ, dan lansia dilakukan bersama Yayasan Mutiara Tanjung Enim, yang menampung mereka yang tidak diurus keluarga. Dinas Dukcapil juga bekerja sama dengan pengadilan agama, Kemenag, KUA, dan kejaksaan untuk memberikan edukasi tentang pentingnya dokumen kependudukan. Sementara itu, menurut Ibu Rita, pendamping sekaligus pemilik yayasan tersebut, kolaborasi dengan Dinas Dukcapil memudahkan pelayanan RENDANG PEDAS karena petugas langsung melakukan jemput bola ke yayasan tanpa harus membawa penerima layanan ke kantor.

## **3.2 Faktor Pendukung**

Pelayanan Inklusif Dokumen kependudukan KTP-el bagi penyandang disabilitas dalam pelaksanaannya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pelayanan sebagai berikut :

## **1. Transparansi**

Pemerintah Kabupaten Muara Enim dan DPRD memberikan dukungan kuat terhadap pelayanan inklusif RENDANG PEDAS, yang transparan melalui iklan radio dan sosialisasi langsung kepada pejabat daerah. Hal ini bertujuan agar masyarakat, terutama penyandang disabilitas, tidak memiliki alasan untuk belum memiliki dokumen kependudukan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Drs. Risman Effendi, menyampaikan bahwa inovasi RENDANG PEDAS berawal dari inisiatif Kepala Seksi Inovasi untuk mewujudkan pelayanan merata bagi penyandang disabilitas dan mendapat dukungan penuh dari pemerintah daerah dan DPRD. Kepala Seksi Inovasi, Muhammad Yusuf, menambahkan bahwa pelayanan ini langsung disambut positif oleh kepala daerah dan DPRD karena membantu memastikan penyandang disabilitas memperoleh hak dokumen kependudukan. Dukungan ini diperkuat oleh Surat Edaran Nomor 470/29/Duk-Capil/Ses/2021 yang mengatur bahwa pelayanan tatap muka ditanggihkan dan inovasi RENDANG PEDAS dijalankan secara daring untuk melayani penyandang disabilitas.

## **2. Partisipasi**

Pelayanan RENDANG PEDAS mendapat partisipasi dan dukungan yang baik dari masyarakat serta pemerintah Kabupaten Muara Enim, mulai dari tingkat desa hingga kecamatan. Pemerintah desa dan kecamatan menyambut positif inovasi ini karena membantu penyandang disabilitas dalam perekaman dan pembuatan dokumen kependudukan. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Edy Suprayitno, ST, menyatakan bahwa pelayanan ini sangat membantu dalam pendataan warga penyandang disabilitas. Warga setempat juga mengapresiasi program ini sebagai pelayanan yang efektif dan memudahkan penyandang disabilitas tanpa harus datang ke kantor pelayanan.

## **3. Kolaborasi**

Faktor pendukung utama dalam penerapan pelayanan RENDANG PEDAS adalah kolaborasi dengan berbagai lembaga dan dinas, seperti Yayasan Mutiara Tanjung Enim, yang membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan merata bagi penyandang disabilitas. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Untung Susilo, menyatakan bahwa inovasi ini lahir dari pemikiran kreatif pegawai di seksi Inovasi yang memiliki komitmen kuat untuk melayani penyandang disabilitas. Wawancara dengan pegawai Disdukcapil, Ibu Elta, juga mengungkapkan antusiasme dan tanggung jawab tinggi seluruh staf dalam melaksanakan inovasi ini dengan semangat dan dedikasi.

### **3.3 Faktor Penghambat**

Dalam pembuatan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim terdapat beberapa faktor penghambat pada proses pembuatan. Dilihat dari indikator inovasi yang digunakan peneliti dalam menganalisis faktor penghambat pembuatan dokumen kependudukan yang menjadi faktor penghambatnya antara

lain:

### **1. Transparansi**

Pelayanan RENDANG PEDAS menghadapi hambatan seperti kondisi geografis yang sulit dijangkau dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi komunikasi. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Drs. Risman Effendi, jarak yang jauh antara tempat tinggal masyarakat dengan kantor Dukcapil menyulitkan masyarakat dalam hal biaya dan akses transportasi, sehingga mereka enggan datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, rendahnya literasi digital membuat masyarakat tertinggal informasi terkait pelayanan yang tersedia, sehingga pemanfaatan layanan belum optimal.

### **2. Partisipasi**

Dalam pelaksanaan pelayanan RENDANG PEDAS, salah satu faktor penghambat adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap hak partisipasi, khususnya bagi keluarga penyandang disabilitas. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) Kabupaten Muara Enim, Edy Suprayitno, ST, menyatakan bahwa masih banyak keluarga yang enggan berpartisipasi karena merasa malu memiliki anggota keluarga penyandang disabilitas, yang sering dianggap sebagai aib. Hal ini menyebabkan mereka tidak mau mengurus perekaman dokumen kependudukan bagi anggota keluarganya.

### **3. Kolaborasi**

Pelayanan RENDANG PEDAS telah menjalin kolaborasi dengan Yayasan Mutiara, sebuah lembaga yang menangani penyandang disabilitas tanpa keluarga, sejak awal pendiriannya. Namun, hingga saat ini belum ada lembaga sosial lain yang turut serta dalam kerja sama tersebut. Kurangnya kolaborasi ini disebabkan oleh terbatasnya jangkauan informasi, karena promosi layanan RENDANG PEDAS hanya dilakukan melalui siaran radio dan sosialisasi di tingkat kecamatan, sehingga lembaga-lembaga sosial lainnya belum banyak mengetahui keberadaan dan manfaat dari program ini.

#### **3.4 Dampak Positif dan Dampak Negatif**

Pelayanan RENDANG PEDAS memberikan dampak positif dengan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi layanan, khususnya bagi penyandang disabilitas yang kini lebih mudah memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor, serta memungkinkan mereka untuk mengikuti pelatihan kerja atau bekerja di sektor formal. Namun, terdapat juga dampak negatif seperti perlunya biaya tambahan untuk pembuatan dan penyebaran brosur ke setiap kecamatan, kurangnya informasi yang sampai ke penyandang disabilitas di daerah terpencil, serta sistem pendaftaran online yang belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas sensorik seperti tunanetra dan tuli.

#### **3.5 Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Pelayanan Inklusif Dokumen Kependudukan KTP-EI Bagi Penyandang Disabilitas**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan RENDANG PEDAS guna meningkatkan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. Upaya ini dilakukan langsung mulai dari Kepala Dinas hingga pegawai, agar pelayanan dapat maksimal dan masyarakat merasa puas. Dalam aspek transparansi, Dukcapil mengembangkan sistem informasi terpadu yang mudah diakses, melakukan sosialisasi berkelanjutan ke daerah terpencil, membuat panduan visual sederhana, serta membentuk pusat informasi berbasis desa dengan bantuan relawan teknologi.

Dalam aspek partisipasi, Dukcapil membentuk kelompok pendampingan yang melibatkan tokoh masyarakat dan keluarga penyandang disabilitas, mengadakan dialog publik untuk mengurangi stigma, menyediakan layanan jemput bola yang ramah disabilitas, melatih staf terkait komunikasi inklusif, dan membangun kemitraan dengan organisasi disabilitas. Sementara dalam hal kolaborasi, Dukcapil berusaha menambah mitra dengan menghubungi lebih banyak lembaga sosial, mengadakan pertemuan rutin dengan pihak terkait, menyebarluaskan informasi melalui berbagai media selain radio, mengunjungi langsung organisasi masyarakat untuk menjalin kerja sama, serta menyusun program bersama yang memudahkan penyandang disabilitas memperoleh dokumen kependudukan.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penertiban reklame tanpa izin oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Siak belum optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Gunawan (2021) yang menunjukkan bahwa dalam konteks Kota Bandung, kendala serupa seperti kurangnya personel, belum maksimalnya pendataan reklame, serta koordinasi yang belum terstruktur antarperangkat daerah turut menjadi penghambat dalam upaya penegakan Peraturan Daerah terkait reklame (Gunawan, 2021). Sama halnya dengan penelitian Pramazuly dan Lestari (2022) yang meneliti pelaksanaan penertiban reklame di Kabupaten Lampung Selatan, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pendekatan persuasif lebih banyak digunakan dibandingkan pendekatan represif. Hal ini dilakukan untuk menghindari konflik langsung dengan masyarakat serta memberi kesempatan bagi pemilik reklame untuk menyadari pelanggarannya (Pramazuly & Lestari, 2022).

Namun, berbeda dengan temuan Hermawan (2020) di Kota Mojokerto yang menyatakan bahwa sanksi administratif mampu menimbulkan efek jera dan mempercepat proses penertiban, di Kabupaten Siak sanksi administratif masih jarang diberlakukan. Ini menunjukkan bahwa faktor ketegasan aparat dan dukungan regulasi yang kuat belum sepenuhnya diterapkan di Siak (Hermawan, 2020). Temuan ini juga memperkuat temuan Putri (2023) yang menekankan pentingnya penerapan SOP yang konsisten serta pengawasan yang intensif dalam rangka menekan angka pelanggaran reklame ilegal. Kurangnya sosialisasi juga disebut sebagai penyebab masih rendahnya kepatuhan masyarakat terhadap aturan yang berlaku (Putri, 2023).

Lebih lanjut, penelitian ini menolak sebagian temuan dari Pratama (2022) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan reklame di Kota Bandung sudah efektif karena adanya sistem digitalisasi dan kontrol pengawasan terpadu. Di Kabupaten Siak, belum ada

sistem digital yang digunakan dalam mendeteksi atau mencatat reklame tanpa izin, yang menyebabkan proses pendataan masih dilakukan secara manual dan rentan tidak akurat (Pratama, 2022). Dengan demikian, diskusi temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan penertiban reklame sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia, ketersediaan anggaran, integrasi teknologi, dan koordinasi lintas sektor. Kabupaten Siak perlu mengambil pelajaran dari daerah lain yang telah mengembangkan pendekatan berbasis sistem dan memperkuat aspek kelembagaan.

#### IV. KESIMPULAN

Pelayanan inklusif dokumen kependudukan KTP elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muara Enim melalui inovasi RENDANG PEDAS telah memberikan dampak positif dengan meningkatnya akses dan partisipasi masyarakat dalam perekaman data kependudukan, terbukti dari 46% penyandang disabilitas yang telah melakukan perekaman. Pelayanan ini didukung oleh pemerintah daerah, partisipasi masyarakat, serta kolaborasi dengan lembaga terkait. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi hambatan seperti kondisi geografis, rendahnya literasi digital, stigma keluarga terhadap disabilitas, dan terbatasnya kerja sama dengan lembaga sosial. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Dinas Dukcapil melakukan berbagai upaya seperti meningkatkan transparansi melalui sistem informasi terpadu dan sosialisasi, mendorong partisipasi melalui layanan jemput bola dan pelatihan staf, serta memperluas kolaborasi dengan lembaga sosial guna memastikan pelayanan inklusif merata bagi seluruh penyandang disabilitas. **Keterbatasan penelitian**, Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil dan pengembangan penelitian selanjutnya. Pertama, data mengenai penyandang disabilitas yang belum memiliki dokumen kependudukan masih bergantung pada laporan dari masyarakat serta pemerintah desa dan kecamatan, sehingga kemungkinan terdapat penyandang disabilitas yang belum terdata secara lengkap. Kedua, sosialisasi pelayanan RENDANG PEDAS yang selama ini lebih banyak dilakukan melalui media radio dan sosialisasi di kecamatan menyebabkan informasi belum merata, terutama di daerah terpencil dan di antara lembaga sosial yang menangani penyandang disabilitas. Ketiga, penelitian ini belum mengeksplorasi secara mendalam efektivitas berbagai metode sosialisasi interaktif dan digital yang dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Selain itu, keterbatasan lain terkait keterlibatan langsung petugas dalam jemput bola belum dianalisis secara komprehensif dari sisi penerimaan masyarakat dan dampaknya terhadap percepatan layanan. Keterbatasan-keterbatasan ini membuka ruang bagi penelitian berikutnya untuk menggali lebih jauh aspek-aspek tersebut guna meningkatkan pelayanan inklusif dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. **Arah masa depan penelitian**, Arah masa depan penelitian mengenai Pelayanan Inklusif Dokumen Kependudukan KTP Elektronik (KTP-el) bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Muara Enim dapat difokuskan pada penguatan strategi kolaboratif antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat, pemerintah desa, dan kecamatan dalam pelaporan serta pendataan penyandang disabilitas secara aktif dan berkelanjutan. Penelitian lanjutan juga diharapkan dapat mengkaji efektivitas metode sosialisasi secara langsung maupun digital dalam meningkatkan kesadaran pentingnya dokumen kependudukan bagi kelompok rentan, serta mengevaluasi keterlibatan langsung petugas dalam layanan jemput bola sebagai upaya proaktif tanpa menunggu laporan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian di masa mendatang dapat memberikan kontribusi pada penyempurnaan kebijakan pelayanan kependudukan yang lebih inklusif, responsif, dan merata bagi seluruh penyandang disabilitas.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih saya sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muara Enim, serta para informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat berharga. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada dosen pembimbing, para pengajar, dan seluruh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri atas bimbingan, motivasi, dan ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa, saya menghargai segala bentuk dukungan dari keluarga, rekan mahasiswa, serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat dan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. (2024). Implementasi pelayanan dokumen kependudukan melalui layanan jemput bola bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. *PENTAHHELIX: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 109–120.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah penduduk pertengahan tahun. Diakses pada 24 Februari 2025, dari <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah penduduk menurut kabupaten kota Sumatera Selatan. Diakses pada 24 Februari 2025, dari <https://sumsel.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjYyIzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (3rd ed.). Los Angeles: Sage Publications, Inc.
- Gunawan, A. (2021). Penegakan peraturan daerah dalam penyelenggaraan reklame oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Tatapamong*, 3(1), 45–58. <https://eprints.ipdn.ac.id/17067/>
- Hermawan, D. N. (2020). *Penegakan sanksi administratif dalam penertiban reklame di Kota Mojokerto* (Skripsi). Universitas Brawijaya. <https://repository.ub.ac.id/190468/>
- Moleong, L. J. (2004). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noveck, B. S. (2015). *Smart citizens, smarter state: The technologies of expertise and the future of governing*. Cambridge: Harvard University Press.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pramasuly, A. N., & Lestari, T. (2022). Efektivitas Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pemasangan reklame di Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 2(2), 33–47. <https://doi.org/10.37090/jpap.v2i2.732>
- Prasetya, I. B., & Subekti, R. (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*, 23(2).

- Pratama, R. A. (2022). Evaluasi penegakan Peraturan Daerah Kota Bandung tentang penyelenggaraan reklame. *Jurnal Tatapamong*, 4(1), 60–72. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnaltatapamong/article/view/1142>
- Prabowo, H. (2019). Constructing the ideal model of local government guidance and control effectiveness in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 11(1), 1–20. <http://eprints.ipdn.ac.id/5450/3/JURNAL%20ADMINISTRASI%20PEMERINTAHAN%20DAERAH%20HADI%20PRABOWO.pdf>
- Putri, A. (2021). Efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) digital. Universitas Indonesia. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20484527&lokasi=lokal>
- Putri, I. T. (2023). Implementasi Peraturan Bupati No. 81 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan reklame di Kabupaten Sidoarjo (Skripsi). UIN Sunan Ampel. <https://digilib.uinsa.ac.id/65430/>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sururama, R., & Permana, A. F. B. (2021). Pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 64–79.
- Wahyuni, S. (2018). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bantul (Skripsi). Universitas Gadjah Mada.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

