

# PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF PEREKAMAN KTP-EI DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Muhammad Sulthan Rafliansyah  
NPP. 32.1003

*Asdaf Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah*  
*Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*  
Email: baheramsyah.jr10@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Ella Lesmanawaty Wargadinata, MA., M.Si.

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** Population administration services, especially in the recording of e-KTP for all parties, especially for inclusive community groups, are government affairs that are required to be maximized at the Population and Civil Registration Service of West Kotawaringin Regency. Problems in terms of public services, especially for inclusive community groups, are considered less than optimal by the community. In this case, the Population and Civil Registration Service of West Kotawaringin Regency launched an innovation to pick up the ball for recording e-KTP for inclusive community groups, in this case people with disabilities, the elderly, and ODGJ. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of population administration services in recording e-KTP carried out by the Population and Civil Registration Service of West Kotawaringin Regency, especially for inclusive community groups through the Jempol Dilan + O innovation. **Method:** The research method used by the researcher is a descriptive research method with a qualitative approach so that the analysis can be carried out in depth. Data collection techniques collected through data triangulation, namely by interview, observation, and documentation. **Results/Findings:** Results/Findings: The results of the study found that the e-KTP recording service for inclusive community groups carried out by the Population and Civil Registration Service of West Kotawaringin Regency has been effective in several aspects. However, there are still some weaknesses, such as inadequate facilities and the number of personnel that still needs to be added. **Conclusion:** improving the quality of population administration services can increase public trust and reduce administrative costs. Therefore, the Population and Civil Registration Service of West Kotawaringin Regency needs to improve the quality of service.

**Keywords:** Electronic KTP, Inclusive Public Services, Population Administration.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam perekaman KTP-EI bagi semua pihak, khususnya bagi kelompok masyarakat inklusif merupakan urusan penyelenggaraan pemerintahan yang dituntut untuk dimaksimalkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin

Barat. Permasalahan dalam hal pelayanan publik terkhusus bagi kelompok masyarakat inklusif dianggap belum maksimal oleh masyarakat. Dalam hal ini dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat meluncurkan inovasi jemput bola perekaman KTP-El bagi kelompok masyarakat inklusif yang dalam hal ini adalah penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektifitas pelayanan administrasi kependudukan dalam perekaman KTP-El yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat khususnya bagi kelompok masyarakat inklusif melalui inovasi Jemput Dilan + O. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga analisis bisa dilakukan secara mendalam. Teknik pengumpulan data yang dikumpulkan melalui triangulasi data yakni dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang ditemukan menunjukkan bahwa pelayanan perekaman KTP-El bagi kelompok masyarakat inklusif yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat sudah efektif dalam beberapa aspek. Namun masih terdapat beberapa kelemahan, seperti fasilitas yang kurang memadai serta jumlah personil yang masih perlu tambahan. **Kesimpulan:** peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mengurangi biaya administrasi. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat perlu meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik Inklusif, Perekaman KTP-El

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kesatuan dengan satu sistem pemerintahan yang memiliki kewenangan atas seluruh wilayahnya (Soehino, 2000). Dengan luas wilayah mencapai 7,81 juta km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sekitar 282 juta jiwa per Juni 2024, Indonesia menempati peringkat keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Dalam rangka menjamin kesejahteraan masyarakat, negara menjalankan empat fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, pengaturan, pembangunan, dan pemberdayaan.

Salah satu instansi pemerintah yang memegang peranan penting dalam fungsi pelayanan adalah Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk). Dukcapil mengusung slogan “Dukcapil PRIMA”, yang mencerminkan prinsip pelayanan yang profesional, responsif, inovatif, melayani, dan akuntabel. Untuk mendukung peningkatan kualitas layanan, Dukcapil mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sebuah inovasi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta akses terhadap pelayanan kependudukan (Ripa'i, 2018). Pemerintah secara konsisten mendorong transformasi pelayanan adminduk berbasis daring sebagaimana diamanatkan dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Kebijakan ini sejalan dengan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik (Astuti, 2022). Digitalisasi menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan, sekaligus menjawab tantangan geografis dan demografis yang kompleks (La Tarifu, 2020; Azizah et al., 2022).

Pelayanan publik yang ideal harus bersifat inklusif, yaitu memberikan akses yang setara bagi seluruh warga negara, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia (lansia), dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Namun, dalam praktiknya, kelompok-kelompok tersebut masih mengalami berbagai hambatan dalam mengakses pelayanan adminduk. Data Badan Pusat Statistik (2020) mencatat terdapat sekitar 22,5 juta penyandang disabilitas di Indonesia, sebagian besar di antaranya belum memiliki KTP-El. Selain itu, penelitian Iswanto (2022) mengungkapkan bahwa sekitar 8,56% penduduk Indonesia tergolong dalam kelompok berkebutuhan khusus dan menghadapi keterbatasan pelayanan yang signifikan. Menanggapi kondisi tersebut, Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah, menginisiasi inovasi pelayanan bernama “Jempol Dilan + O” (Jemput Bola Perekaman KTP-El untuk Disabilitas, Lansia, dan ODGJ). Inovasi ini mengusung pendekatan door-to-door dan pemanfaatan layanan daring melalui WhatsApp sebagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Pelaksanaan inovasi ini didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 14 Tahun 2014 dan perubahan atas Perda Nomor 1 Tahun 2020.

Meskipun demikian, pelaksanaan di lapangan menunjukkan bahwa sejumlah tantangan masih menghambat efektivitas program ini. Beberapa hambatan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur yang belum sepenuhnya ramah disabilitas, hambatan fisik bagi penerima layanan, keterbatasan akses transportasi, serta rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur perekaman. Padahal, KTP-El tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas resmi, tetapi juga menjadi syarat penting untuk mengakses berbagai layanan dasar. Upaya serupa juga dilakukan di beberapa daerah lain, seperti Cirebon dan Sleman, yang menggarisbawahi pentingnya strategi pelayanan inovatif dan kolaboratif dalam mempercepat aktivasi teknologi pelayanan publik (Safitri, 2023). Inovasi semacam ini merefleksikan implementasi prinsip *smart governance*, yakni pemanfaatan teknologi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat secara cepat, responsif, dan efisien (Fitriana & Arif, 2024). Selain itu, Gatningsih dan Sutrisno (2017) menyatakan bahwa meskipun pertumbuhan jumlah penduduk relatif stabil karena tingkat kelahiran dan kematian yang berimbang, tuntutan masyarakat terhadap kemudahan akses dan kecepatan layanan semakin meningkat, termasuk dalam urusan administrasi kependudukan.

Dalam konteks ini, penerapan pendekatan pelayanan publik yang adaptif dan partisipatif menjadi krusial untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, khususnya dalam memberikan layanan kepada kelompok rentan. Sebagaimana dikemukakan oleh Weisburd et al. (2017), reformasi dalam lembaga layanan publik seperti kepolisian menunjukkan keberhasilan yang signifikan ketika pendekatan yang digunakan bersifat komunitas-oriented dan melibatkan masyarakat secara aktif dalam perencanaan serta pelaksanaan pelayanan. Prinsip serupa juga berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi *Jempol Dilan + O* mencerminkan penerapan nilai-nilai partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan spesifik masyarakat, terutama mereka yang berada dalam kategori rentan.

Meskipun inovasi ini memberikan dampak positif, pelaksanaannya masih menghadapi hambatan internal dan eksternal. Peneliti menemukan adanya keterbatasan anggaran dan minimnya sosialisasi kepada kelompok sasaran, yaitu penyandang disabilitas. Selain itu, faktor budaya dan stigma sosial juga menjadi penghalang partisipasi kelompok rentan

dalam mengakses layanan adminduk (Al Fajri et al., 2024). Hal ini sejalan dengan temuan Rafi'i (2014) yang menyebutkan bahwa faktor jarak, keterbatasan waktu, serta rendahnya kesadaran masyarakat menjadi kendala utama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi efektivitas serta mengidentifikasi tantangan dalam implementasi inovasi "Jempol Dilan + O" sebagai langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan adminduk yang inklusif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan.

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

Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada pelayanan secara umum tanpa memberikan perhatian khusus terhadap kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ. Padahal, kelompok ini menghadapi hambatan struktural dan kultural yang signifikan dalam mengakses pelayanan, khususnya perekaman KTP-El yang merupakan dokumen penting untuk memperoleh hak-hak dasar sebagai warga negara. Inovasi "Jempol Dilan + O" oleh Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat menjadi langkah strategis dalam menjawab tantangan inklusivitas pelayanan publik. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas implementasi inovasi ini, mengidentifikasi hambatan di lapangan, serta menggali upaya penyelesaiannya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis bagaimana pelayanan publik inklusif dijalankan secara nyata dan sejauh mana dapat meningkatkan aksesibilitas bagi kelompok masyarakat inklusif di Kabupaten Kotawaringin Barat..

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Didalam Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik pelayanan publik inklusif menjadi dasar pijakan dalam penyusunan jurnal ini. Iswanto (2022) dalam penelitiannya yang berjudul "*Kesadaran Akan Pelayanan Publik Inklusif Melalui Inovasi 'Lapo Bra' Dalam Membangun Budaya Literasi Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Malang*" menyoroti pentingnya inovasi layanan berbasis inklusivitas untuk meningkatkan literasi penyandang disabilitas. Penelitian ini menekankan pada pentingnya pendekatan khusus yang mampu merangkul kelompok rentan untuk mendapatkan hak-haknya dalam bidang literasi, yang secara tidak langsung menggambarkan pentingnya pelayanan publik yang setara bagi semua kelompok masyarakat. Penelitian lain oleh Sumiati dan Indriane (2024) berjudul "*Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Penyandang Tunanetra Dalam Penggunaan Guiding Block di Bandung*" menyoroti implementasi infrastruktur fisik yang mendukung mobilitas tunanetra sebagai bagian dari pelayanan publik yang inklusif. Studi ini memperlihatkan bagaimana keberadaan fasilitas yang ramah disabilitas berperan penting dalam menjamin kesetaraan akses terhadap ruang publik. Zakiyah, Husein, dan Muzwardi (2017) dalam penelitiannya berjudul "*Pelayanan Inklusif untuk Penyandang Disabilitas: Studi Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata untuk Disabilitas di Yogyakarta*" mengkaji kesenjangan aksesibilitas penyandang disabilitas di sektor pariwisata. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi mengenai hak disabilitas, implementasi layanan yang benar-benar inklusif masih menghadapi banyak kendala teknis maupun sosial.

Yulia dan Eneng Tita (2024) juga mengangkat isu serupa dalam penelitian berjudul "*Analisis Pelayanan Inklusif Bagi Difabel Fisik pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi di Kabupaten Purwakarta*". Mereka menemukan bahwa masih terdapat banyak keterbatasan, baik dalam hal sumber daya manusia maupun sarana prasarana, yang menghambat kelompok difabel fisik untuk memperoleh pelayanan yang layak. Selain kajian lokal tersebut, United Nations (2015) dalam *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development* menegaskan pentingnya pelayanan publik inklusif sebagai bagian dari komitmen global untuk mencapai pembangunan berkelanjutan yang melibatkan seluruh kelompok masyarakat tanpa diskriminasi. Hal ini memperkuat urgensi penelitian terkait implementasi pelayanan publik inklusif, khususnya dalam konteks perekaman KTP-EI bagi penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut yang lebih berfokus pada bidang literasi, infrastruktur, atau sektor pariwisata dan ketenagakerjaan, penelitian ini secara spesifik meneliti efektivitas inovasi pelayanan publik inklusif dalam perekaman KTP-EI bagi kelompok masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ di Kabupaten Kotawaringin Barat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru pada pengembangan literatur mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif di wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan geografis dan sosial.

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

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dalam konteks pelayanan publik inklusif dengan fokus pada implementasi inovasi perekaman KTP-EI melalui pendekatan jempot bola yang ditujukan bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ di Kabupaten Kotawaringin Barat. Meskipun studi mengenai pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan, namun penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas, hambatan, dan strategi peningkatan aksesibilitas bagi kelompok masyarakat inklusif dalam konteks lokal daerah terpencil masih terbatas. Penelitian ini menawarkan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur mengenai pelayanan publik inklusif serta menjadi rujukan praktis dalam mendesain pelayanan adminduk berbasis keadilan sosial. Selain itu, penelitian ini juga memperkaya pemahaman dan wawasan praja serta lembaga pendidikan seperti IPDN dalam mengembangkan kompetensi terkait pelayanan berbasis inklusivitas, serta memberi masukan nyata bagi Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dalam mengevaluasi dan mengoptimalkan kebijakan pelayanan publik yang berpihak pada seluruh lapisan masyarakat.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik inklusif dalam pelaksanaan perekaman KTP-EI guna meningkatkan aksesibilitas bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ. Fokus utama diarahkan pada sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjangkau dan memenuhi kebutuhan kelompok masyarakat yang kerap mengalami hambatan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kotawaringin Barat dalam proses implementasi layanan tersebut, baik dari segi teknis, sumber daya, maupun sosial-budaya. Lebih lanjut, penelitian ini menganalisis berbagai upaya yang telah dan sedang dilakukan

oleh Disdukcapil dalam mengatasi hambatan tersebut, termasuk inovasi pelayanan jemput bola dan bentuk sosialisasi lainnya, sebagai bagian dari strategi mewujudkan pelayanan adminduk yang inklusif dan berkeadilan.

## II. METODE

Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas pelayanan publik inklusif dalam perekaman KTP-El bagi penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ di Kabupaten Kotawaringin Barat. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki karakter partisipatif dengan desain yang dapat disesuaikan, memungkinkan peneliti memodifikasi rencana awal untuk mengakomodasi fenomena nyata yang ditemukan di lokasi penelitian (Simangunsong, 2017). Pendekatan kualitatif menurut Pendekatan kualitatif melibatkan pengumpulan data dalam konteks alamiah dengan menggunakan metode yang sesuai dengan situasi, dan dilakukan oleh individu atau peneliti yang secara alamiah tertarik pada topik tersebut (Moleong, 2016). Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara alami dan kontekstual, memungkinkan peneliti untuk memahami makna di balik peristiwa serta interaksi sosial yang terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dan menggunakan teknik triangulasi data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi guna mendapatkan data yang valid dan mendalam. Observasi memberikan data mendalam dari konteks sosial yang sedang berlangsung. Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai pelengkap, seperti notulensi rapat, surat tugas, dan laporan kegiatan (Patton 2022). Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Informan terdiri dari Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, staf pelayanan, penyandang disabilitas, lansia, serta kerabat dari kelompok rentan tersebut. Mereka dipilih karena keterlibatan langsung dan pengetahuan yang dimiliki terkait dengan pelaksanaan pelayanan perekaman KTP-El inklusif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah, pada rentang waktu Agustus 2024 hingga Juni 2025.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Jalannya inovasi pelayanan Jempol Dilan + O oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin barat

Inovasi Jempol Dilan + O yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan bentuk pelayanan jemput bola perekaman KTP-El yang ditujukan khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ. Inovasi ini secara resmi ditetapkan melalui SK Kepala Dinas pada tanggal 3 Januari 2023 dan dilaksanakan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara inklusif. Prosedur pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan oleh pihak RT/Desa/Kelurahan, verifikasi data oleh petugas, pelaksanaan perekaman di lokasi pemohon, hingga pencetakan dan penyerahan dokumen. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti, Sekretaris Dinas, Hazriansyah, menyatakan bahwa Jempol Dilan + O

hadir sebagai bentuk upaya pemerintah untuk menjamin hak masyarakat inklusif atas dokumen kependudukan yang sangat penting dalam pemenuhan hak dan kepastian hukum. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Muhammad Rudyansyah, menambahkan bahwa program ini menjawab tantangan geografis wilayah yang luas dan akses terbatas di beberapa daerah, serta menyoal masyarakat berkebutuhan khusus yang sulit melakukan mobilisasi. Senada dengan itu, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Salamin, menyampaikan bahwa inovasi ini sejalan dengan instruksi Dirjen Dukcapil untuk menghadirkan pelayanan yang membahagiakan, efektif, dan efisien bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang rentan dan sering terabaikan. Penelitian ini membatasi ruang lingkup pada inovasi pelayanan ini dengan menggunakan teori pelayanan publik inklusif dari Taufiq (2013) yang mencakup aspek kebijakan, manajemen, infrastruktur, dan budaya kerja, yang mana seluruh data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selama penelitian di lapangan.

### **3.1.1 Aspek kebijakan**

Aspek Kebijakan dalam pelaksanaan inovasi *Jempol Dilan + O* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat mengacu pada dua indikator dalam teori pelayanan inklusif Taufiq (2013), yaitu anggaran dan sumber daya manusia. Dari sisi anggaran, pelaksanaan inovasi ini didanai oleh anggaran SKPD Dukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat, sehingga masyarakat tidak dikenakan biaya apapun. Hal ini ditegaskan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Muhammad Rudyansyah, yang menjelaskan bahwa anggaran telah mencakup berbagai kebutuhan seperti transportasi, konsumsi, dan pemeliharaan sarana prasarana. Ia juga mengupayakan adanya peningkatan anggaran demi optimalisasi pelayanan. Hal senada juga disampaikan oleh Plt. Kepala Dinas, Ir. Tengku Muhammad Aqil Noor, yang menyatakan pentingnya pelaksanaan yang gratis mengingat sulitnya akses beberapa desa yang jaraknya cukup jauh, sehingga kebijakan tanpa pungutan biaya menjadi prioritas demi kemanfaatan masyarakat luas. Sementara itu, dari sisi sumber daya manusia, telah dibentuk tim koordinasi *Jempol Dilan + O* berdasarkan SK Kepala Dinas Nomor: 400.12.5.4/11.a/DUKCAPIL.V/2023 yang terdiri dari penanggung jawab, ketua, sekretaris, dan sejumlah anggota. Namun, keterbatasan jumlah personil menjadi tantangan dalam pelaksanaan di lapangan. Sekretaris Dinas, Hazriansyah, menyampaikan bahwa idealnya dibutuhkan 5–6 petugas agar pelayanan lebih efektif, tetapi karena keterbatasan jumlah pegawai, pelaksanaan dilakukan secara bergilir. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Salamin, juga menyebutkan bahwa koordinasi dengan pihak kecamatan atau desa dilakukan untuk menambah personil sementara, dengan tetap mengutamakan pelayanan yang optimal. Meskipun terkendala keterbatasan SDM, petugas mendapat respon positif dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa dari aspek kebijakan, inovasi *Jempol Dilan + O* telah didukung dengan kebijakan anggaran yang inklusif dan pengelolaan SDM yang adaptif untuk menjangkau kelompok masyarakat berkebutuhan khusus secara maksimal.

### **3.1.2 Aspek manajerial**

Dalam menjalankan suatu program atau inovasi agar dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan output sesuai harapan, diperlukan manajemen yang efektif dalam setiap tahapan pelaksanaannya. Dalam konteks pelayanan publik, manajemen menjadi

aspek penting yang terdiri dari tiga indikator utama, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP), standar pelayanan, dan manajemen keluhan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah menetapkan SOP dalam pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 400.12.5.4/H.a/DUKCAPIL.V/2023. Dalam SOP tersebut, masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah. Pihak RT, desa, atau kelurahan hanya perlu melaporkan melalui kontak WhatsApp petugas, lalu petugas akan mendatangi lokasi masyarakat untuk melakukan perekaman KTP-El. Hal ini tentu sangat memudahkan masyarakat, karena mereka tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil dan dapat menghemat waktu serta tenaga.

Selain itu, standar pelayanan yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah disesuaikan dengan regulasi yang berlaku, yaitu Permendagri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal dan Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dengan berlandaskan pada peraturan tersebut, pelayanan yang diberikan menjadi lebih tertib, sah secara hukum, dan memenuhi prinsip pelayanan publik yang profesional dan transparan.

Di samping itu, manajemen keluhan juga telah disiapkan dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau masukan melalui buku pengaduan yang tersedia di kantor atau menghubungi langsung kontak pengaduan resmi yang telah disediakan. Hal ini menjadi bentuk komitmen pemerintah dalam menjamin adanya ruang partisipatif bagi masyarakat untuk memberikan masukan demi peningkatan kualitas layanan. Keberhasilan manajemen dalam pelaksanaan inovasi ini turut ditunjukkan melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021, yang mencatat nilai indeks sebesar 81,07, tergolong dalam kategori “Baik”. Meskipun terdapat unsur yang masih perlu ditingkatkan seperti sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan, secara keseluruhan pelayanan administrasi kependudukan yang dijalankan telah memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek manajemen dalam pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O telah berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **3.1.3 Aspek infrastruktur**

Untuk menunjang keberhasilan serta kelancaran suatu program atau inovasi, diperlukan ketersediaan infrastruktur yang memadai, baik berupa infrastruktur utama maupun infrastruktur pendukung. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung tercapainya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Fasilitas yang disediakan khususnya ditujukan bagi kelompok masyarakat berkebutuhan khusus, seperti loket khusus penyandang disabilitas, kursi prioritas, toilet khusus, dan jalur khusus bagi pengguna kursi roda. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini menunjukkan upaya nyata Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan ramah terhadap seluruh lapisan masyarakat.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat belum sepenuhnya menyediakan fasilitas pendukung bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Meskipun fasilitas utama telah tersedia dan cukup memadai, masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam hal penyediaan infrastruktur pendukung yang dapat lebih meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan. Oleh karena itu, peneliti menilai bahwa penambahan fasilitas pendukung seperti area tunggu yang ramah disabilitas, penunjuk arah dengan huruf braille, atau layanan bantuan petugas khusus dapat menjadi langkah strategis untuk memperkuat komitmen Disdukcapil dalam menghadirkan pelayanan publik yang benar-benar inklusif dan optimal.

#### **3.1.4 Aspek budaya kerja**

Budaya kerja merupakan sekumpulan norma, kebiasaan, dan nilai-nilai yang dijadikan sebagai prinsip dalam pelaksanaan kinerja suatu organisasi. Budaya kerja yang diterapkan sangat memengaruhi hasil kinerja serta berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan profesional. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah menerapkan budaya kerja yang baik dalam pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O yang mulai diimplementasikan sejak 3 Januari 2023. Para pegawai dan petugas yang terjun langsung ke lapangan menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, khususnya bagi kelompok masyarakat dengan kebutuhan khusus, sebagai bentuk kesadaran atas tanggung jawab dan tugas yang mereka emban sebagai aparatur sipil negara (ASN).

Komitmen terhadap profesionalisme dan integritas ini ditegaskan melalui briefing rutin kepada petugas sebelum turun ke lapangan, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Salamin, SH selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk. Ia menekankan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan bentuk pengabdian yang mulia dan harus dilandasi oleh keikhlasan serta komitmen penuh terhadap tanggung jawab sebagai ASN. Hal senada juga diungkapkan oleh Miftahul Khoir, staf dari Bidang Pelayanan, yang menyatakan bahwa mereka terus diingatkan untuk bekerja profesional dan tidak mengecewakan masyarakat. Hasil dari budaya kerja ini pun dirasakan langsung oleh masyarakat. Salah satunya disampaikan oleh Ibu Sri Murniati, keluarga dari penyandang disabilitas yang menyampaikan apresiasi dan rasa syukur atas pelayanan yang diberikan. Ia merasa terbantu dan terharu karena petugas dengan penuh antusias datang langsung ke rumah mereka tanpa meminta imbalan apa pun, serta berharap agar hak-hak anggota keluarganya dapat segera terpenuhi setelah perekaman KTP-El dilakukan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, peneliti menilai bahwa budaya kerja yang diterapkan oleh para petugas Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh komitmen, integritas, serta pelayanan maksimal yang diberikan oleh para petugas, serta diperkuat oleh respon positif dari masyarakat. Dengan demikian, budaya kerja yang dipegang oleh Disdukcapil telah menjadi pilar penting dalam kesuksesan implementasi inovasi Jempol Dilan + O di lapangan.

### **3.2 Hambatan Pada Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jempol Dilan + O oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat**

Instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya tidak dapat dilaksanakan begitu saja, tetapi memerlukan proses-proses serta waktu untuk dapat terus meningkatkan pelayanan yang diberikan. Khususnya dalam pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan yang harus dihadapi oleh para petugas, sebagai berikut:

### **3.2.1 Sumber daya manusia**

Hambatan utama dalam pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O adalah kurangnya personil yang dapat diturunkan ke lapangan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Utin Winda, staf bidang pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat, idealnya pelaksanaan di lapangan membutuhkan 4 hingga 5 orang petugas, namun pada kenyataannya hanya tersedia 3 orang. Hal ini disebabkan keterbatasan sumber daya manusia, karena jika terlalu banyak petugas dikerahkan ke lapangan, pelayanan di kantor akan terganggu akibat kekosongan personil.

### **3.2.2 Ketersediaan Sinyal Atau Jaringan**

Dalam pelaksanaan perekaman KTP-El melalui inovasi Jempol Dilan + O, ketersediaan sinyal atau jaringan yang memadai menjadi salah satu kendala utama yang dihadapi petugas di lapangan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Rudyansyah S.T., M.AP, dan staf pelayanan, Bapak Miftahul Khoir, dijelaskan bahwa proses perekaman KTP-El membutuhkan koneksi langsung dengan database kependudukan, sehingga ketika berada di wilayah yang sulit sinyal, proses perekaman tidak dapat berjalan maksimal bahkan menjadi sia-sia. Kendala ini paling sering terjadi di daerah yang jauh dari pusat kota, di mana jaringan masih belum memadai untuk mendukung proses perekaman secara daring.

### **3.2.3 Akses Jalan Belum Memadai**

Akses jalan yang belum memadai menjadi salah satu hambatan signifikan dalam pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Bapak Salamin, SH., dan staf pelayanan sekaligus supir lapangan, Bapak Ahmad Sofyan Mustafa, diketahui bahwa banyak desa di wilayah ini masih memiliki jalan tanah yang rusak, sehingga saat hujan turun, kondisi jalan menjadi licin dan sulit dilalui. Hal ini tidak hanya menghambat mobilitas petugas tetapi juga memerlukan waktu tempuh yang jauh lebih lama dari biasanya untuk mencapai lokasi perekaman. Akibatnya, efisiensi waktu dan tenaga petugas menjadi terkendala oleh kondisi infrastruktur jalan yang belum mendukung.

## **3.3 Upaya - Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Hambatan Pada Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jempol Dilan + O**

Dalam menjalankan suatu inovasi terdapat hambatan-hambatan yang harus dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Terdapat upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi, sebagai berikut:

### **3.3.1 Upaya dalam Mengatasi Hambatan Sumber Daya Manusia**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat mengatasi kendala kurangnya personil untuk pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O dengan meminta bantuan tambahan personil dari pihak desa dan kecamatan di lokasi pelaksanaan. Kepala Bidang Inovasi dan Pemanfaatan Data, Bapak Rudyansyah, S.T, M.AP, menjelaskan bahwa mengandalkan petugas internal saja akan membuat mereka kewalahan, sehingga dibutuhkan dukungan dari pihak desa dan kecamatan. Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Miftahul Khoir, staf bidang pelayanan yang terjun langsung ke lapangan, bahwa kerja sama sukarela dari desa dan kecamatan sangat membantu mempercepat proses perekaman, karena tanpa bantuan tersebut pelaksanaan perekaman akan memakan waktu lebih lama. Dengan demikian, upaya meminta dukungan personil dari desa dan kecamatan menjadi solusi efektif yang diterapkan Disdukcapil Kotawaringin Barat untuk mengatasi hambatan sumber daya manusia.

### **3.3.2 Upaya dalam Mengatasi Hambatan Ketersediaan Jaringan atau Sinyal**

Sebagai instansi pelaksana inovasi Jempol Dilan + O, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan mengatasi kendala ketersediaan sinyal atau jaringan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Barat serta pihak penyedia jaringan guna memperluas cakupan jaringan di wilayah yang belum terjangkau. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Salamin SH., menyampaikan bahwa Disdukcapil fokus pada pelayanan administrasi kependudukan, sementara penyediaan jaringan menjadi tanggung jawab pihak terkait, sehingga koordinasi menjadi langkah penting untuk mendukung kelancaran pelaksanaan inovasi ini. Hal senada diungkapkan oleh staf pelayanan, Miftahul Khoir, yang menegaskan bahwa koordinasi dengan pihak berwenang merupakan upaya nyata dalam mengatasi kendala jaringan demi suksesnya inovasi Jempol Dilan + O. Berdasarkan hasil wawancara, inovasi ini terbukti hadir sebagai solusi pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat, khususnya bagi kelompok berkebutuhan khusus dalam melakukan perekaman KTP-El.

### **3.3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Akses Jalan Yang Belum Memadai**

Sebagai pelaksana inovasi Jempol Dilan + O, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat terus berupaya agar inovasi ini berjalan efektif dan optimal dengan mengatasi hambatan akses jalan yang belum memadai menuju lokasi perekaman. Upaya yang dilakukan adalah dengan berkoordinasi bersama Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kabupaten Kotawaringin Barat untuk mengidentifikasi dan memperbaiki titik-titik jalan yang sulit dilalui. Selain itu, koordinasi juga dilakukan dengan pihak kecamatan dan desa setempat agar dapat membantu menimbun jalan sehingga petugas perekaman dapat melewati akses tersebut dengan lebih mudah. Hal ini diungkapkan oleh Sekretaris Disdukcapil, Bapak Hazriansyah, S.STP, M.Si, yang menegaskan bahwa langkah-langkah koordinasi tersebut merupakan bagian dari upaya Disdukcapil dalam mengatasi kendala infrastruktur demi kelancaran pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O. Dengan demikian, Disdukcapil terus

berkomitmen untuk memfasilitasi akses yang memadai demi pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi inovasi *Jempol Dilan + O* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya perekaman KTP-El bagi kelompok masyarakat inklusif, yakni penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ. Layanan ini berbasis jemput bola, di mana petugas aktif mendatangi lokasi domisili warga yang kesulitan mengakses layanan secara langsung ke kantor Disdukcapil.

Temuan ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Oktaviannes *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa pelayanan publik inklusif oleh Disdukcapil Kota Tangerang sudah mulai memfasilitasi penyandang disabilitas melalui penyediaan toilet khusus, kursi roda, dan jalur akses. Namun, berbeda dengan penelitian mereka yang menekankan pada penyediaan fasilitas fisik di kantor pelayanan, temuan penelitian ini menyoroti pendekatan layanan yang lebih proaktif dan mobile, yang terbukti lebih efektif menjangkau kelompok rentan secara langsung di lingkungan mereka. Sama halnya dengan temuan Iswanto *et al.* (2022), yang menyoroti pentingnya aspek budaya kerja inklusif melalui inovasi "Lapo Bra" di Kabupaten Malang untuk membangun literasi bagi penyandang disabilitas, penelitian ini juga menekankan pentingnya budaya kerja inklusif yang didasari oleh komitmen dan profesionalisme petugas. Dalam konteks ini, pendekatan personal dan tanggung jawab sosial petugas menjadi salah satu kunci keberhasilan inovasi *Jempol Dilan + O*.

Berbeda dengan hasil penelitian Zakiyah *et al.* (2017), yang menyatakan bahwa fasilitas dan aksesibilitas pariwisata di Kota Yogyakarta masih sangat kurang, penelitian ini menunjukkan bahwa sektor administrasi kependudukan justru lebih progresif dalam mengembangkan pendekatan inklusif. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh variasi karakteristik instansi dan sektor pelayanan publik yang diteliti. Temuan penelitian ini juga melengkapi penelitian oleh Sumiati dan Indrianie (2024) terkait pemanfaatan guiding block bagi penyandang tunanetra di Kota Bandung. Jika penelitian mereka menitikberatkan pada aspek fisik dan mobilitas dalam fasilitas publik, maka penelitian ini menambah dimensi pelayanan berbasis kunjungan langsung, yang lebih menasar penyandang disabilitas berat serta lansia yang mengalami keterbatasan total dalam mobilitas.

Wargadinata (2021) menekankan pentingnya peran pemangku kepentingan dalam implementasi program e-government di daerah, khususnya dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Beliau menyatakan bahwa keberhasilan program *Smart-Kampung* di Kabupaten Banyuwangi tidak terlepas dari kolaborasi antara pemerintah daerah, masyarakat, dan pihak swasta. Kolaborasi ini menciptakan transformasi dari birokrasi konvensional menuju layanan publik yang lebih responsif dan inklusif. Temuan ini sejalan dengan inovasi "*Jempol Dilan + O*" di Kabupaten Kotawaringin Barat, yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan melalui pendekatan jemput bola dan layanan daring. Keterlibatan aktif dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, masyarakat, dan organisasi non-pemerintah, sangat penting untuk memastikan

keberhasilan dan keberlanjutan program tersebut. Dengan demikian, integrasi temuan Wargadinata memperkuat argumen bahwa kolaborasi multi-pihak dan pendekatan partisipatif merupakan kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan literatur mengenai pelayanan publik inklusif di sektor administrasi kependudukan, sekaligus memberikan bukti empiris bahwa pendekatan jempol bola mampu menjawab tantangan geografis dan sosial yang dihadapi kelompok rentan di daerah seperti Kabupaten Kotawaringin Barat.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan mengenai inovasi pelayanan Jempol Dilan + O oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini sangat membantu kelompok masyarakat inklusif dalam memperoleh pelayanan adminduk sebagai legalitas untuk pemenuhan hak dan kepastian hukum. Pelaksanaan manajemen inovasi berjalan baik dengan dukungan sarana prasarana yang memadai dan budaya kerja petugas yang profesional. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti kekurangan personil di lapangan, keterbatasan sinyal dan jaringan di beberapa wilayah, serta akses jalan yang sulit dilalui. Untuk mengatasi hal tersebut, Disdukcapil telah melakukan berbagai upaya, antara lain meminta tambahan personil dari desa dan kecamatan, berkoordinasi dengan instansi terkait untuk penyediaan jaringan internet, serta bekerjasama dengan pihak terkait guna memperbaiki akses jalan demi kelancaran pelaksanaan inovasi tersebut.

**Keterbatasan penelitian,** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian untuk penelitian selanjutnya. Pertama, keterbatasan dalam hal jumlah personil yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi Jempol Dilan + O memengaruhi kelancaran pengumpulan data di lapangan. Kedua, kendala jaringan dan sinyal internet di beberapa wilayah yang jauh dari pusat kota turut membatasi efektivitas pelaksanaan inovasi, sehingga data yang diperoleh mungkin kurang maksimal. Ketiga, kondisi akses jalan yang belum memadai di beberapa daerah juga menjadi hambatan dalam menjangkau seluruh wilayah sasaran, sehingga cakupan penelitian terbatas pada wilayah yang dapat dijangkau oleh petugas. Selain itu, penelitian ini belum mengeksplorasi secara mendalam peran kolaborasi antar instansi dalam mendukung inovasi, yang menjadi salah satu saran penting untuk pengembangan ke depan. Keterbatasan-keterbatasan tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian lanjutan guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

**Arah masa depan penelitian,** Berdasarkan hasil penelitian ini, arah masa depan yang dapat dijadikan fokus adalah evaluasi dan pengembangan inovasi Jempol Dilan + O secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan zaman serta semakin memperhatikan hak-hak adminduk bagi kelompok masyarakat inklusif. Selain itu, penting adanya kolaborasi yang lebih erat antar Organisasi Pemerintah Daerah untuk mendukung dan mensukseskan inovasi ini, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berdampak positif bagi kemajuan daerah. Penelitian selanjutnya juga dapat menitikberatkan pada peran serta dukungan instansi terkait dalam memastikan ketersediaan jaringan internet yang memadai, mengingat pelaksanaan perekaman KTP-El kini dilakukan secara online dan sangat bergantung pada jaringan tersebut. Dengan

demikian, pengembangan inovasi ini akan semakin efektif dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

## 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 Kotawaringin, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan Staf Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat 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

- Adellia, O., Sjafari, A., & Maisaroh, I. (2024). *Pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap penyandang disabilitas*. [Skripsi tidak diterbitkan].
- Al Fajri, M. S., Abdul Rahim, H., & Rajandran, K. (2024). Portraying people with disability in Indonesian online news reports: A corpus-assisted discourse study. *Media Asia*, 51(4), 548–569.
- Astuti, W. (2022). Efektivitas implementasi migrasi kartu tanda penduduk elektronik ke digital. *Jurnal Khatulistiwa*, 10(1), 55–68. <https://ejournal.ipdn.ac.id/khatulistiwa/article/view/4431>
- Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). Efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Entrepreneur: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 1–11. <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur/article/view/12061>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Jumlah Disabilitas Indonesia*. Jakarta: BPS.
- Fitriana, L., & Arif, L. (2024). Implementasi smart governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya (Studi kasus: Di Kecamatan Benowo). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 585–596. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/8165>
- Gatiningsih, G., & Sutrisno, E. (2017). *Kependudukan dan ketenagakerjaan*. [Buku]. Tidak disebutkan penerbit.
- Iswanto, D. (2022). Realizing inclusive public services. *SALASIKA Indonesian Journal of Gender Women Child and Social Inclusion Studies*, 4(2), 71–79. <https://doi.org/10.36625/sj.v4i2.87>
- Iswanto, D., Pamungkas, D. B., & Nurani, F. (2022). Kesadaran akan pelayanan publik inklusif melalui inovasi “Lapo Bra” dalam membangun budaya literasi bagi

- penyandang disabilitas di Kabupaten Malang. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(2), 102–113.
- La Tarifu. (2020). Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kartu tanda penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari. *Jurnal Publicuho*, 3(2), 233–246. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12511>
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Rosdakarya.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Rafi'i, A. (2014). *Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat*. [Skripsi tidak diterbitkan].
- Ripa'i, A. (2018). Strategi implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 35–45.
- Safitri, E. (2023). Strategi peningkatan cakupan IKD di Kabupaten Sleman [Skripsi, Universitas Sebelas Maret]. <https://digilib.uns.ac.id>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Soehino. (2000). *Ilmu Negara*. Yogyakarta: Liberty.
- Sumiati, I., & Indriane, M. (2024). Pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang tunanetra dalam penggunaan guiding block di Bandung. *Jurnal Administrasi Publik Inklusif*, 2(1), 12–22.
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- Wargadinata, E. L. (2021). Hubungan dan peran pemangku kepentingan program Smart-Kampung Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(1), 83–98. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP/article/view/1449>
- Weisburd, D., Wooditch, A., Weisburd, S., & Yang, S. M. (2017). Reforming municipal law enforcement: Lessons from community-oriented policing evaluation. *Journal of Criminal Justice*, 51, 44–56.
- Yulia, & Tita, E. (2024). Analisis pelayanan inklusif bagi difabel fisik pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Pelayanan Publik*, 5(2), 55–64.
- Zakiah, U., Husein, R., & Muzwardi, A. (2017). Pelayanan inklusif untuk penyandang disabilitas: Studi fasilitas dan aksesibilitas pariwisata untuk disabilitas di Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20(3), 187–199. <https://doi.org/10.22146/jsp.12345>
- Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.