

IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN DAIRI PROVINSI SUMATERA UTARA

HOTLINA SIHOMBING

Kabupaten Dairi, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi Kebijakan Publik Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: linasihombing42@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): In Dairi Regency, based on data from the Population and Civil Registration Office in 2021, there are still around 737 people with disabilities who do not yet have an e-KTP. Implementation of the Population Administration Pick-up Program as a solution to reach people with disabilities to villages or residents' houses has not been able to cover all people with disabilities. **Purpose:** to find out how the implementation of the Bola Pick-up program implemented by the Dukcapil Office and the supporting and inhibiting factors of the Pick-up Ball program improve the quality of the el ID card service for persons with disabilities in the Dairi District. **Methods:** The research design used in this study is a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation The research was conducted at the Department of Population and Civil Registration in Dairi Regency. **Results/Findings:** Of the four indicators proposed by Edward III, there is one indicator that is not yet optimal, namely the resource indicator. **Conclusion:** The implementation of the Pick-up Ball program in improving e-KTP services for people with disabilities has been carried out well, but it is not optimal due to several factors that hinder the implementation of this policy, namely the lack of awareness of the community with disabilities and families of people with disabilities, network problems, and the difficulty of accessibility to homes for people with disabilities.

Keywords: Persons with Disabilities, e-KTP, Ball Pick-up Program

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kabupaten Dairi berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2021 masih berkisar 737 orang masyarakat penyandang disabilitas yang belum memiliki KTP-el, Pelaksanaan program Jemput Bola administrasi kependudukan sebagai solusi untuk menjangkau masyarakat penyandang disabilitas ke desa ataupun rumah penduduk belum dapat mencakup seluruh masyarakat penyandang disabilitas **Tujuan:** untuk mengetahui bagaimana implementasi program Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil dan faktor pendukung dan penghambat program Jemput Bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. **Hasil/Temuan:** Dari keempat indikator yang dikemukakan oleh Edward III ada satu indikator yang belum optimal, yaitu indikator sumber daya. **Kesimpulan:** Implementasi program Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas telah terlaksana dengan baik hanya saja belum optimal disebabkan oleh beberapa hal faktor penghambat dalam implementasi kebijakan ini yaitu kurangnya kesadaran dari masyarakat penyandang disabilitas maupun keluarga penyandang disabilitas, permasalahan jaringan serta sulitnya aksesibilitas menuju rumah penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Penyandang Disabilitas, KTP-el, Program Jemput Bola

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bentuk pelayanan publik pada pemerintah daerah ialah pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri. Adapun masalah kependudukan yang menjadi tugas dari Dinas Dukcapil meliputi pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Perkawinan. Namun faktanya pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari sejumlah permasalahan. Persoalan yang sering terjadi antara lain: 1) Penyelesaian dokumen kependudukan yang terlalu lama; 2) Prosedur pelayanan yang berbelit-belit; 3) Ketidakramahan petugas pemberi layanan kepada masyarakat penerima layanan publik; 4) Adanya diskriminasi pelayanan; 5) Adanya praktek percaloan yang memungut biaya bagi masyarakat di setiap pelayanan; dan 6) Masih banyak masyarakat yang buta administrasi; dan 7) Kantor Disdukcapil yang jauh dari pedesaan. Dengan demikian, permasalahan administrasi penduduk perlu mendapatkan perhatian serius oleh pemerintah termasuk penduduk penyandang disabilitas. Para penyandang disabilitas memiliki kedudukan dan kewajiban yang sama tanpa ada perbedaan. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia sudah sepatutnya penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan khusus.

Dengan adanya permasalahan terkait pelayanan administrasi, pemerintah Kabupaten Dairi melakukan perbaikan pelayanan administrasi kependudukan guna memperbaiki citra buruk yang ada pada masyarakat. Inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Dairi ialah Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEMPOL). Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEMPOL) iniberupa pemberian layanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran dan akta kematian dengan cara terjun langsung ke desa-desa di wilayah Kabupaten Dairi. Pada tahun 2014 program Jemput Bola ini sudah diterapkan di Kabupaten Dairi tetapi masih berbasis offline, para pegawai blusukan ke desa penduduk dan mencatat keperluan data administrasi saja, namun sejak tahun 2019 program jemput bola ini sudah semakin maju, ditandai dengan program yang sudah berbasis online. Para pegawai yang langsung blusukan ke desa melakukan perekaman data di desa tersebut dan sudah terhubung langsung ke pusat.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas layanan Administrasi Kependudukan yang tertera pada Pasal 2 ayat (1) dijelaskan tentang salah satu kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi atau jemput bola. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota harus melakukan pelayanan jemput bola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) terhadap penduduk yang memiliki kendala paling sedikit: a) aksesibilitas; b) sakit; c) berada di dalam lembaga pasyarakatan; dan d) terkendala untuk hadir ketempat layanan administrasi kependudukan. Berhubungan dengan keterbatasan fisik dan mental masyarakat penyandang disabilitas dalam melangsungkan pembuatan KTP-el maka Disdukcapil Dairi menginisiasi kebijakan program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas, mengingat hak penyandang disabilitas ialah mendapatkan kedudukan yang sama dengan penduduk lainnya tanpa ada perbedaan dalam administrasi kependudukan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan data dari dinas Sosial Kabupaten Dairi 2020 penduduk penyandang disabilitas pada tahun 2020 di Kabupaten Dairi ialah sebanyak 1.893 orang dan yang belum memiliki KTP-el masih berkisar 737 orang. Program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas dalam kepemilikan KTP-el masih belum optimal dilihat dari angka kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas tahun 2020 masih berkisar 737 orang, kepemilikan KTP-el bagi masyarakat penyandang disabilitas belum sepenuhnya terealisasi, pelaksana program Jemput Bola dalam pembuatan KTP-el masih mengalami banyak permasalahan, sehingga dalam pelaksanaan program belum mampu menjangkau seluruh masyarakat penyandang disabilitas.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu Penelitian Oktavias dan Anadza (2021) dengan judul "Efisiensi Inovasi Layanan Dalam Program JEBOL Anduk (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). Penelitian Oktavias dan Anadza ini menggunakan metode kualitatif dengan

teori Efisiensi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa efisiensi layanan JEBOL Anduk dinilai cukup efisien, salah satu faktor pendukung program ini ialah pengembangan tim kerja dan pengembangan jaringan inovasi.

Selanjutnya Lukito melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pemenuhan Hak Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi keperpustakaan dan wawancara. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa instrumen hukum bagi hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik belum memadai, dalam pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas Disdukcapil Kabupaten Sleman memiliki kendala hukum karena belum ada pedoman hukum yang mengatur teknis pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas.

Juharni juga melakukan penelitian dengan judul Peningkatan Pelayanan KTP-el melalui inovasi Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengembangan kelembagaan organisasi telah berjalan dengan banyaknya berbagai inovasi sehingga dengan inovasi tersebut nampak kemampuan lembaga mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia serta keuangan yang tersedia. Walaupun masih perlu ditingkatkan seperti SDM, anggaran, dan sarana dan prasarana.

Fithriana melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Dalam penelitiannya, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengambilan data dengan *snowball sampling*. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi Jemput Bola ini sudah berjalan dengan baik, dilihat dari standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan sudah berjalan baik adanya kerjasama pihak “JEBOL Anduk” dengan masyarakat, waktu penyelesaian 1 hari, tidak dipungut biaya, sarana dan prasarana: bus, serta pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan maksimal.

Purwanti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Kepada Penyandang Disabilitas di Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan peneliti ialah analisis model interaktif menurut Miles dan Huberman. Dalam penelitian ini dideskripsikan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan SOP, dan pembuatan KTP-el tidak dikenai biaya. Tetapi yang menjadi penghambat pelayanan pembuatan KTP-el yaitu tidak adanya informasi keberadaan disabilitas, belum adanya transportasi khusus dan memadai sebagai fasilitas layanan jemput bola ke rumah penyandang, kurangnya fasilitas kantor yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, kurang aktif perangkat desa membantu penyandang disabilitas dalam pembuatan KTP-el.

1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan program jemput bola dalam meningkatkan kualitas KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi. Pada lima penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa lokasi penelitian yang

berbeda-beda di setiap penelitian dan teori penelitian sebelumnya belum ada yang menggunakan teori Edward III.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi program Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil dan faktor pendukung dan penghambat program Jemput Bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pola pikir induktif. Untuk itu, Penelitian ini berpijak pada fakta permasalahan di lapangan terkait pemerataan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi yang belum optimal. Peneliti ingin mengetahui lebih mendalam apakah program Jemput Bola dalam kegiatan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas yang dilaksanakan di Kabupaten Dairi dapat mengatasi permasalahan tersebut atau tidak.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan konsep 3P oleh Arikunto yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara jelas, akurat dan terpercaya, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles and Huberman (2016) yaitu diawali dengan reduksi data yaitu merangkum dan memilih potongan penting dari data dan informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk singkat seperti data dalam bentuk tabel dan grafik, selanjutnya adalah menggambarkan kesimpulan, jika kesimpulan yang digambarkan didukung dengan data yang sah dan konsisten maka kesimpulan akan kredibel.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa dokumentasi dan wawancara terkait implementasi program Jemput Bola (JEMPOL) dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi, hasil yang penulis dapatkan adalah

3.1 Implementasi program Jemput Bola

unsur-unsur pelaksanaan program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas ini ialah 1) Kepala Dinas Dukcapil selaku perumus kebijakan ikut langsung blusukan ke rumah-rumah penduduk serta menjadi pemimpin evaluasi setelah pelaksanaan program Jemput Bola. 2) Kepala Dinas yang menyerahkan rekapitulasi masyarakat penyandang disabilitas beserta alamatnya dan ikut membantu Dinas Dukcapil melakukan perekaman KTP-el bagi masyarakat penyandang disabilitas. 3) koordinator pelaksana program Jemput Bola yang bertugas sebagai penyedia sarana dan prasarana pelaksanaan program. 3) Kepala desa yang bertugas sebagai perantara antara Dinas Dukcapil dan masyarakat penyandang disabilitas. 4) staf Dinas Dukcapil yang bertugas melakukan perekaman dan penerbitan KTP-el. Seluruh unsur pelaksana tersebut ikut terjun langsung ke lapangan melaksanakan program Jemput Bola.

Inovasi program Jemput Bola ini sudah diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penetapan Tim Pelayanan Jemput Bola Penerbitan Dokumen Adminduk (JEMPOL) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi tahun 2021. dan berdasarkan data dari Jamkesus Dinas Sosial Kabupaten Dairi penyandang disabilitas yang belum memiliki KTP-el di tahun 2021 ialah sebanyak 356 jiwa. Pada tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelesaikan 381 KTP-el bagi penyandang disabilitas ke kelurahan serta ke desa-desa melalui program Jemput Bola.

3.2 Faktor Pendukung Implementasi Program Jemput Bola Dalam Peningkatan Kepemilikan KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas

a) Komunikasi

Program Jemput Bola yang diselenggarakan oleh Dinas Dukcapil di tengah masyarakat sudah terealisasi dengan baik. Visi dan misi dari Dinas Dukcapil juga sudah tersampaikan dengan baik dan bisa dilihat langsung di akun facebook dan website Dinas Dukcapil. Sikap dan etika Staf Dinas Dukcapil ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Staf melayani dengan ramah dan sabar serta staf juga memberikan instruksi yang sebisa mungkin tidak menyakiti hati para masyarakat penyandang disabilitas. Pimpinan serta staf Dukcapil juga sudah konsisten melakukan program Jemput Bola ini. Ketika ada permintaan perekaman KTP-el dari masyarakat disabilitas, Tim JEMPOL langsung sigap menentukan jadwal blusukan kerumah penyandang disabilitasnya. Begitu juga dengan komunikasi antara Dinas Dukcapil, Dinas Sosial, Kepala Desa, dan masyarakat penyandang disabilitas sudah berjalan dengan baik. Dinas Dukcapil maupun kepala desa sudah berusaha semaksimal mungkin melakukan komunikasi serta sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya pembuatan identitas kependudukan serta tidak ada pemungutan biaya atau gratis.

b) Disposisi

Pengangkatan pejabat struktural seperti Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Subbag, kepala Seksi tentunya harus memiliki pendidikan formal minimal sarjana S1 diutamakan S2, mengikuti diklat kedinasan, mempunyai pengalaman kerja di bidang administrasi kependudukan dan mempunyai penilaian kinerja yang baik. penempatan pejabat struktural di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan *skill* yang dimiliki serta memiliki pengalaman yang cakap dalam bidang yang telah diberikan. Dalam rangka menunjang peningkatan kualitas pelayanan, Dinas Dukcapil melakukan pelatihan dan pengembangan. Pelatihan diperlukan untuk memperbaiki prestasi kerja dari SDM dan pengembangan dilakukan untuk mengembangkan keterampilan pejabat struktural untuk mengerjakan pekerjaan sesuai dengan posisi atau jabatannya. Penghasilan staf dapat dikatakan sudah layak, Kepala Dinas Dukcapil memberikan insentif sesuai dengan jabatan dan kinerja perorangan. Kepala Dinas juga memberikan *reward* secara bergantian kepada staf dan tenaga honorer untuk melakukan perjalanan dinas yang sering disebut sebagai waktu untuk rekreasi. Kepala Dinas juga memberikan komisi tambahan kepada pegawai yang terjun langsung ke lapangan melakukan program Jemput Bola.

c) Sumber Daya

Ketersediaan jumlah SDM selaku pelaksana kebijakan yang bertugas untuk melayani masyarakat sangatlah dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah,

Jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sebanyak 78 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan non Pegawai Negeri Sipil. Staf yang terjun kelapangan untuk melakukan perekaman KTP-el terdiri dari Kepala Dinas, Koor Lapangan, 2 orang pegawai yang bekerja di bidang Pembuatan KTP-el Ketersediaan pegawai di Dinas Dukcapil sudah cukup memadai dan semua cukup berkompeten dalam tiap-tiap bidangnya. berdasarkan Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Nomor 49 Tahun 2021 Tentang Penetapan Pelayanan Jemput Bola Penerbitan Dokumen Kependudukan ADMINDUK (JEMPOL) pada bagian diktum keempat yang isinya bahwa Sebagai biaya yang timbul akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi tahun anggaran 2021.

d) Struktur Birokrasi

Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki urgensi yang penting dalam mendukung proses implementasi program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dan yang terlaksana di lapangan menjadikan program Jemput Bola sudah dilakukan dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi SOP sebelum pelaksanaan kegiatan Jemput Bola di lapangan ditambah dengan penyatuan persepsi SOP yang dilakukan turut menjadikan unsur pelaksana bisa melaksanakan program Jemput Bola dengan baik. peran fragmentasi dalam struktur birokrasi kaitannya dengan pembagian tugas dan tanggung jawab antar pelaksana program Jemput Bola turut mendukung terlaksananya program tersebut dengan lancar. Unsur pelaksana program Jemput Bola dari lintas sektor pun tetap bersinergi dalam melaksanakan TUPOKSI masing-masing sehingga program ini berjalan dengan lancar di lapangan.

3.3 Faktor Penghambat Implementasi Program Jemput Bola Dalam Peningkatan Kepemilikan KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas

a. Sumber Daya

Hambatan yang dialami oleh Tim Jemput Bola terhadap masyarakat penyandang disabilitas yaitu kurangnya kesadaran atau kepedulian dari masyarakat penyandang disabilitas maupun dari pihak keluarga terhadap pentingnya KTP-el, padahal KTP-el ini sangat penting bagi penduduk dalam mengurus berbagai keperluan seperti berobat, BPJS, membuat paspor, membayar pajak, mengurus sertifikat. Tim Jemput Bola juga mengalami kewalahan dalam melakukan perekaman KTP-el dikarenakan ada beberapa masyarakat disabilitas cacat mental yang terlalu aktif, sehingga perekaman atau pengambilan gambar sulit dilakukan, ada juga yang malu apabila di rekam serta ada yang marah saat dilakukan perekaman. Hambatan - hambatan tersebut merupakan salah satu yang menyebabkan terbengkalainya kelengkapan dokumen kependudukan di Kabupaten Dairi.

Selanjutnya, hambatan yang sering terjadi adalah jaringan, buruknya koneksi internet di beberapa desa yang menyebabkan terganggunya aktivitas penginputan data ke server pusat. Dikarenakan tidak adanya koneksi internet yang memadai maka yang bisa dilakukan saat program Jemput Bola kepada masyarakat disabilitas ialah hanya perekaman dan pengumpulan berkas-berkas saja. Penginputan data ke server pusat tidak dapat dilakukan karena membutuhkan internet. Data akan diinput setelah tim

JEMPOL sampai di Kantor Dinas Dukcapil. Oleh sebab itu KTP-el tidak dapat langsung di cetak, melainkan harus menunggu beberapa hari setelah dilakukannya perekaman. Buruknya teknologi informasi seperti jaringan internet membuat pelaksanaan proram Jempot Bola tersebut gagal dilakukan.

Hambatan terakhir yang sering terjadi yaitu Kondisi jalan di Kabupaten Dairi masih sangat memprihatinkan, apalagi di beberapa desa yang kondisi jalannya sangat parah. Ada yang berlubang, ada yang jembatannya sudah tidak layak untuk di gunakan, membuat tim program JEMPOL ini terhambat untuk blusukan ke rumah penyandang disabilitas sehingga perekaman KTP-el gagal dilakukan. Apalagi ketika blusukan ke desa-desa terkadang terjadi hujan, sehingga jalan-jalan yang berlubang parah membuat kendaraan Tim JEMPOL rusak sehingga tidak dapat melanjutkan perjalanan ke rumah penyandang disabilitas. Hal tersebut sangat membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah Kabupaten Dairi demi terwujudnya peningkatan kualitas KTP-el serta kelengkapan dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi program jemput bola bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi provinsi Sumatera Utara menggunakan 4 indikator menurut Edward III dimana jika seluruh dimensi tersebut berjalan secara optimal akan meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el dan terlengkapinya dokumen administrasi kependudukan. Penulis menemukan temuan penting dimana apabila semua masyarakat penyandang disabilitas sadar akan pentingnya KTP-el dan berkeinginan untuk mengurus dokumen kependudukan maka administrasi kependudukan akan berjalan dengan lancar. Permasalahan Jaringan juga menjadi kendala dalam penginputan data kepusat, dan aksesibilitas menuju rumah penyandang disabilitas masih perlu di lirik lagi oleh pemerintah Kabupaten Dairi agar program Jemput Bola ini berjalan dengan baik. Salah satu temuan penelitian yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk mengatasi masalah jaringan yang sering terjadi di pedesaan adalah dengan menggunakan mobil satelit. Namun mobil satelit ini masih belum digunakan dalam program Jemput Bola di kabupaten Dairi karena masih perlu di rapatkan oleh Pemerintah Kabupaten Dairi. Penelitian yang penulis teliti ini merupakan penelitian satu-satunya tentang pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas dengan Program Jemput Bola. Disini dapat terlihat bahwa ini merupakan temuan baru yang ditemukan oleh penulis dalam penelitiannya dimana hal ini berbeda dengan kelima penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian.

IV. KESIMPULAN

Implementasi program Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas telah terlaksana dengan baik hanya saja belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari masyarakat penyandang disabilitas maupun keluarga penyandang disabilitas, permasalahan jaringan serta suitnya aksesibilitas menuju rumah penyandang disabilitas.

Faktor penghambat dan faktor pendorong implementasi program Jemput Bola dalam peningkatan pelayanan KTP-EL bagi penyandang disabilitas. Faktor Penghambat dari pelaksanaan program Jemput Bola jika dilihat melalui variabel sumber daya dalam

dimensi masyarakat penyandang disabilitas yang mana hal ini masyarakat penyandang disabilitas maupun keluarga penyandang disabilitas masih kurang memiliki kesadaran akan pentingnya kepemilikan KTP-el. Selain itu, dilihat dari dimensi fasilitas, kendala terjadi pada koneksi jaringan yang ada di beberapa desa masih sangat buruk. Bahkan ada beberapa desa yang belum terfasilitasi listrik. Selanjutnya, kendala juga terjadi berkenaan dengan aksesibilitas menuju tempat penyandang disabilitas masih sulit dijangkau di karenakan kondisi jalan di wilayah tersebut masih memprihatinkan.

Faktor Pendorong dari pelaksanaan program Jemput Bola dilihat melalui beberapa variabel yaitu variabel komunikasi dalam dimensi transmisi dimana sosialisasi berkenaan dengan program Jemput Bola sudah terealisasi dengan baik dan tersampainya visi-misi program Jemput Bola kepada masyarakat. Kemudian dalam dimensi konsisten, Kepala dinas telah konsisten melaksanakan program Jemput Bola sesuai dengan permintaan masyarakat penyandang disabilitas. Selanjutnya jika dilihat dari dimensi kejelasan, Ketepatan pelaksanaan program JEMPOL sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan menjadi salah satu faktor yang mendukung program ini berjalan dengan lancar. Disisi lain pelaksanaan program ini didukung oleh pemerintah dilihat dari penganggaran APBD di DPA DUKCAPIL. Selain itu dari variabel Disposisi dalam dimensi pengangkatan birokrasi sudah dilaksanakan dengan teratur dimana pembagian tugas dari unsur pelaksana dilakukan sesuai dengan skill yang dimiliki. Dengan kata lain unsur pelaksana ditempatkan sesuai dengan kinerja masing-masing. Selanjutnya adanya insentif yang diberikan kepada unsur pelaksana program JEMPOL dilapangan sudah sesuai dengan kinerja yang dilakukan. Jika dilihat dari Variabel Struktur birokrasi dalam dimensi SOP dan Fragmentasi dapat dinilai sudah sesuai dengan aturan program Jemput Bola. Dimana unsur pelaksana telah dibagi dalam TUPOKSI masing-masing telah melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan menjalankan program JEMPOL sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga implementasi program JEMPOL bisa berjalan dengan lancar.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Kabupaten Dairi saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Edward III.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program Jemput Bola dalam meningkatkan kualitas KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih terutama kepada ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Dairi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Sosial yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, seluruh keluarga besar yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon. W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dye, Thomas R. 1992. *Understanding Public Policy*, Prince Hall, New Jersey. USA: Englewood Cliffs. 2007. *Kebijakan dan Kebijakan Publik*. Bandung: Rosdakarya.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Matthew B. And Huberman, A. Michael. 2012. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Noor, J. (2016). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2011. *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas layanan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Formulasi, Implementasi, Evaluasi Kinerja, dan Revisi Kebijakan Publik di lingkungan lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah
- Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2021 tentang Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Dalam Negeri Tahun Ajaran 2020/2021
- Dyah Purwanti, 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-EI) Kepada Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman, Skripsi, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta
- Edgar Caesar Iukito, 2021, Perlindungan Hukum Bagi Pemenuhan Hak Asebitas Penyandang Disabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, Universitas Atmajaya Yogyakarta

Fausiah Arma, Husain Hamka dan Juharni, 2020, "Peningkatan Pelayanan Ktp-Ektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai", Jurnal Paradigma Administrasi Negara, Vol.2 Juni 2020, Universitas Bosowa

Marselus Yollan Iokabora, Noora Fithriana, 2018, "INOVASI JEMPUT BOIA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) DAIAM MENINGKATKAN KUAITAS PELAYANAN PUBLIK",

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 7 No. 3 Tahun 2018, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Radhika Nur Oktavia, Afifuddin, Hirshi Anadza, 2021, "Efisiensi Inovasi layanan Dalam Program JEBOL ANDUK (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang), Vol. 1, No. 8, Tahun 2021, Universitas Islam Malang

