

**IMPLEMENTASI PROGRAM KATO MAMA DALAM PENERBITAN KTP-EL  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PASAMAN PROVINSI SUMATERA BARAT**

BAGAS PRAMUDYA NUSANTARA

NPP. 29.0193

*Asdaf Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat  
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: <http://bagaspramudya193@gmail.com/>

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** *This study discusses the implementation of the Kato Mama program in the issuance of KTP-EL at the Population and Civil Registration Office of Pasaman Regency. That is the population service program specifically for people with disabilities, the elderly, and the sick*

**Purpose:** *The purpose of this research is to find out how the implementation of the Kato Mama program in the issuance of the EL-KTP in Pasaman Regency, the obstacles and efforts encountered in the implementation of the Kato Mama program.*

**Method:** *This study uses a qualitative method. Data obtained through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques are carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions from what is obtained in the field. The theory used in this research is the theory of George Edward III which states the factors that influence the implementation, namely: Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure.*

**Results / Findings:** *It is known that there are still remote areas in Pasaman Regency which have inadequate and difficult road access, supporting facilities for the implementation of the Kato Mama program are often damaged and the budget of the Disdukcapil of Pasaman Regency is very limited. Other factors were also caused by several obstacles, among others, the poor mindset of the community and the lack of public interest and awareness of the importance of the EL-KTP. Efforts are being made to overcome these obstacles by collaborating with other agencies for the use of auxiliary facilities, including the IT team, collaborating with all Nagari in Pasaman Regency to socialize the importance of the EL-KTP, and combining Kato Mama activities with other activities to save budget.*

**Conclusion:** *The implementation of the Kato Mama program in Issuing KTP-EL at the Population and Civil Registration Office of Pasaman Regency, West Sumatra Province which was studied based on George Edward III's theory has been going well in the dimensions of Communication, Disposition and Bureaucratic Structure but there are dimensions indicators that are not optimal, namely the Dimensions of Resources. Power indicator Information and Facilities. This can be seen from the inadequate road access and supporting facilities for the Kato Mama program and information that has not been fully communicated to the public.*

**Keywords:** *Coordination; Data Collection.*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini membahas mengenai implementasi program Kato Mama dalam penerbitan KTP-EL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Yaitu program pelayanan kependudukan dikhususkan pada masyarakat Penyandang Disabilitas, Lanjut Usia, dan orang sakit. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi program *Kato Mama* dalam penerbitan KTP-EL di Kabupaten Pasaman, hambatan dan upaya yang ditemui dalam pelaksanaan program *Kato Mama*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan dari apa yang didapatkan di lapangan. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori George Edward III yang menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi yaitu yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. **Hasil/Temuan:** Diketahui bahwa masih terdapat daerah pelosok di Kabupaten Pasaman yang memiliki akses jalan belum memadai dan sulit dilalui, fasilitas penunjang pelaksanaan program Kato Mama sering mengalami kerusakan dan anggaran yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Pasaman sangat terbatas. Faktor lain juga disebabkan karena beberapa hambatan antara lain, mindset masyarakat yang buruk serta kurangnya minat dan kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-EL. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan melakukan kerjasama dengan instansi lain untuk penggunaan fasilitas pembantu, menyertakan tim IT, kerjasama dengan seluruh Nagari di Kabupaten Pasaman untuk mensosialisasikan pentingnya KTP-EL, dan merangkaikan kegiatan *Kato Mama* dengan kegiatan lainnya untuk menghemat anggaran. **Kesimpulan:** Implementasi program Kato Mama dalam Penerbitan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat yang dikaji berdasarkan teori George Edward III sudah berjalan baik pada dimensi Komunikasi, Disposisi dan Struktur Birokrasi namun terdapat indikator dimensi yang belum maksimal, yaitu pada dimensi Sumber Daya indikator Informasi dan Fasilitas. Hal tersebut dilihat dari akses jalan dan fasilitas penunjang program *Kato Mama* yang belum memadai dan informasi yang belum sampai sepenuhnya kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Implementasi; KTP-EL**

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Program Kato Mama adalah singkatan dari “Kami Tibo Karumah Rumah” yang dalam Bahasa Indonesia memiliki arti “Kami datang kerumah rumah” adalah suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diharapkan dapat meningkatkan persentase pendaftaran penduduk di Kabupaten Pasaman. Ditujukan terhadap kelompok rentan administrasi kependudukan yaitu penyandang disabilitas, kaum lansia dan orang sakit. Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara

penyandang disabilitas dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Timbulnya disabilitas bisa dilatar belakangi oleh faktor kesehatan sejak lahir, penyakit bawaan, kronis ataupun akut, maupun cedera yang diakibatkan kecelakaan, perang, bencana alam dan sebagainya. Lanjut usia atau lansia adalah penduduk yang memiliki usia diatas 60 tahun yang telah memasuki fase terakhir dalam kehidupan, sedangkan orang sakit adalah suatu keadaan buruk pada pikiran, tubuh, dan hal lain seperti jiwa seseorang. Semua objek pelayanan ini dapat menerima layanan Kato Mama ketika para penyandang disabilitas, lansia dan orang sakit tidak dapat mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman atau lokasi tempat pelayanan perekaman administrasi data kependudukan dengan rekomendasi dan usulan data dari Kepala Jorong maupun Wali Nagari.

Tim Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman akan datang kerumah rumah warga untuk melakukan perekaman data kependudukan yang dibutuhkan. Program Kato Mama ini 5 berlaku sejak 2018 di Kabupaten Pasaman. Kepala Jorong (Ketua RW) ataupun Wali Nagari (Kepala Desa) mendata penduduk nya dan melaporkan penduduk yang akan dilakukan perekaman data kependudukan yang dibutuhkan. Berikut laporan kegiatan program pelayanan Kato Mama di Kabupaten Pasaman rentang waktu Agustus 2020 s.d. Juli 2021 :

**Tabel 1 - URAIAN LAPORAN KEGIATAN PROGRAM KATO MAMA PERIODE AGUSTUS 2020 – 2021**

| NO           | BULAN     | JUMLAH PELAYANAN   | KETERANGAN PELAYANAN :  |
|--------------|-----------|--------------------|---|
| 1            | Agustus   | 32 layanan         | KTP- Elektronik : 492 layanan<br>Kartu Keluarga : 20 layanan<br>Akta Kematian : 4 layanan |
| 2            | September | 14 layanan         |   |
| 3            | Oktober   | 23 layanan         |   |
| 4            | November  | 16 layanan         |   |
| 5            | Desember  | 5 layanan          |   |
| 6            | Januari   | 90 layanan         |   |
| 7            | Februari  | 65 layanan         |   |
| 8            | Maret     | 97 layanan         |   |
| 9            | April     | 67 layanan         |   |
| 10           | Mei       | 34 layanan         |   |
| 11           | Juni      | 70 layanan         |   |
| 12           | Juli      | 3 layanan          |   |
| <b>TOTAL</b> |           | <b>516 layanan</b> |   |

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman tahun 2021.

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan dalam rentang waktu satu tahun terdapat 516 pelayanan *Kato Mama*, diantaranya 492 layanan pembuatan KTP-Elektronik, 20 layanan pembuatan Kartu Keluarga dan 4 layanan pembuatan Akta Kematian. Dari segi mobilitas masyarakat sangat terbantu dengan program *Kato Mama*. Masyarakat hanya menunggu dirumah masing-masing untuk kemudian didatangi tim dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman untuk melakukan perekaman data dan membuatkan permohonan administrasi data kependudukannya. Terbukti semenjak program *Kato Mama* ini diberlakukan sejak 2018 tingkat kepemilikan KTP-EL di Kabupaten Pasaman meningkat.

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

Penelitian ini mengambil permasalahan banyak diantara penduduk rentan yang terdata belum memiliki KTP-EL karena kurang nya kesadaran keluarga, geografis wilayah dan sarana prasarana yang belum memadai.

## **II. PENELITIAN TERDAHULU**

Penelitian terdahulu adalah pedoman dalam melaksanakan penelitian agar bisa memperbanyak teori yang dipakai untuk membahas penelitian yang dilaksanakan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, tidak ditemukan penelitian yang judulnya sama seperti judul penelitian ini. Akan tetapi, peneliti berpedoman pada beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut penelitian yang penulis maksud berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis antara lain:

Pertama, penelitian oleh Muhammad Bobby Kurniawann (2019) dengan judul Koordinasi “Pelayanan E-Ktp “Jemput Bola” (Studi kasus pada Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso) dengan hasil penelitian diketahui Pelayanan E-KTP “Jemput Bola” di Desa Sumber Canting sudah cukup optimal dan cukup sukses serta tingkat kepemilikan E-KTP semakin meningkat namun terdapat beberapa kendala diantaranya minimnya update data Kepemilikan E-KTP oleh aparatur pemeintah Desa Sumber Canting, keterbatasan tenaga petugas tidak dapat mengimbangi banyaknya masyarakat yang ingin melakukan perekaman E-KTP serta sarana prasarana yang kurang memadai.

Kedua, penelitian oleh Fausiah Arma, Husain Hamka, Juharni (2020) dengan judul Peningkatan pelayanan KTP-Ektronik melalui inovasi Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Hasil penelitian Ditemukan 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. Dalam pelaksanaan inovasi tersebut dilihat dari prosedur, produk, waktu dan biaya serta kompetensi petugas sudah ada warna baru dalam pelayan publik terkhusus pelayanan KTP-eL . masih perlu ditingkatkan SDM dalam bentuk pelatihan-pelatihan, anggaran yang memadai serta memperhatikan sarana dan prasarana yang dipakai petugas lapangan dalam memberikan pelayanan langsung ke masyarakat.

Ketiga, penelitian oleh Cytra Widhyasmara (2020) Efektivitas Program Dilan (Disabilitas dan Lanjut Usia) dalam penerbitan E-Ktp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Dengan hasil Ditemukan pelaksanaan program Dilan di Kabupaten Sidoarjo secara umum berjalan efektif akan tetapi terdapat hambatan dan tantangan yaitu sarana dan prasarana, sumber daya pegawai, kendala jaringan di wilayah desa terpencil. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dan tantangan diantaranya mencari alternatif lain sesuai sarana prasarana yang dimiliki, meningkatkan kualitas pegawai register pelayanan program Dilan, perawatan sarana dan prasarana secara rutin dan teratur, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Desa ataupun kelurahan, serta bekerja sama dengan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

## **2.1. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baru serta informan yang berbeda serta saran atau suatu inovasi untuk dilakukan kedepannya. GAP penelitian juga hanya ada pada penelitian ini dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Peneliti.

## **2.2. Tujuan**

Untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi program *Kato Mama* dalam penerbitan KTP-EL, hambatan yang ditemui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam implementasi program *Kato Mama* dan upaya yang dilakukan serta menemukan solusi efektif agar program *Kato Mama* dapat berjalan efektif dan efisien.

### III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Implementasi Program Kato Mama dalam Penerbitan KTP-EL

Peneliti menganalisis koordinasi *stakeholder* dalam pendataan penyandang disabilitas dengan menggunakan teori Hasibuan yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi yang terdiri dari: kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin.

##### A. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena aspek diatas selalu terjadi dalam kehidupan bermasyarakat dan berhubungan dengan hal tersebut. Karena itu dengan komunikasi yang baik setiap perubahan atau kesalahan harusnya dapat segera dilaporkan. Namun terhadap subjek pelayanan program *Kato Mama* yaitu masyarakat rentan administrasi disabilitas, lansia dan orang sakit, komunikasi tersebut cukup sulit karena keluarga menganggap hal tersebut tabu atau aib keluarga yang tidak perlu dipublikasikan pada khalayak ramai serta sikap masyarakat yang cenderung “acuh tak acuh” terhadap pentingnya data kependudukan berupa KTP- Elektronik dan masih terdapat masyarakat yang beranggapan KTP non elektronik sudah cukup dan fenomena ini banyak terjadi pada masyarakat lansia.

Kepala Bidang PIAK Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman melalui wawancara dengan peneliti menyatakan bahwa “untuk berkomunikasi dengan masyarakat yang akan menjadi target pelayanan *Kato Mama* ini cukup sulit karna memang keluarga masyarakat seperti yang disabilitas tersebut tertutup biasanya malu untuk memberikan informasi keluarga mereka yang demikian itu, mereka merasa kondisi tersebut sebagai aib keluarga”. Sejalan dengan itu Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman juga menyatakan “Penting , kami

meminta bantuan kepada wali nagari atau kepala jorong setempat untuk mendata masyarakat nya yang belum memiliki KTP- EL atau dokumen kependudukan yang dibutuhkan lainnya.”.

Berdasarkan wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa Wali Nagari dan Kepala Jorong memiliki peran penting sebagai mediator dan perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman untuk berkomunikasi dan pendataan subjek pelayanan program *Kato Mama* yaitu bagi masyarakat rentan administrasi disabilitas, lansia dan orang sakit.

## **B. Sumber Daya**

Untuk mencapai implementasi suatu program yang diharapkan harus didukung dengan sumber daya yang mencukupi, dapat dilihat dari kompetensi pegawai, penyampaian informasi, wewenang, ketersediaan fasilitas dan faktor pendukung lainnya. Apabila sumber daya yang tersedia tidak mendukung, akan berpengaruh pada implementasi program itu sendiri yaitu program yang dijalankan kurang efektif dan menemui banyak kendala dalam pengimplementasiannya sehingga tujuan utama dari kebijakan tersebut tidak tercapai secara maksimal.

Dalam implementasi program *Kato Mama* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman menugaskan 6 (enam) sampai 7 (tujuh) orang untuk turun ke lingkungan masyarakat melaksanakan program *Kato Mama* petugas perekaman, petugas pencetakan, petugas IT, supir dan satu orang koordinator. Tim pelayanan *Kato Mama* dipilih berasal dari tiap-tiap bagian yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, pembagiannya akan diserahkan kepada kepala bidang masing masing untuk menunjuk anggotanya yang akan turun melaksanakan program *Kato Mama*.

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan program *Kato Mama* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki 2 unit mobil pelayanan berupa minibus biasa, 4 unit alat perekam dan 2 unit kamera. Untuk fasilitas penunjang ini hingga sekarang masih bisa digunakan namun sering terkendala alat perekam yang sering rusak, harus diperbaiki dulu ditempat dan memakan waktu, sehingga pelayanan pun kurang maksimal dengan penggunaan satu alat perekam saja, diharapkan kedepannya ada penyegaran dan pembaruan alat-alat penunjang pelaksanaan program *Kato Mama* ini untuk memudahkan tim pelayanan *Kato Mama* memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Sumber daya keuangan dan dana anggaran yang digunakan berasal dari APBD Kabupaten Pasaman. Dalam pelaksanaannya, Program *Kato Mama* belum memiliki anggaran tersendiri tapi

tergabung kedalam anggaran pelaksanaan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, selanjutnya, sumber daya yang digunakan dalam program Kato Mama seluruhnya berasal dari internal pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman selaku pelaksana kebijakan.

### **C. Disposisi**

Disposisi dalam penelitian ini yang dimaksud adalah tingkah laku atau sikap dari pelaksana implementasi kebijakan yaitu petugas pelaksana Program *Kato Mama* itu sendiri. Agar implementasi suatu kebijakan berjalan secara efektif, pelaksana kebijakan selain harus mengetahui apa yang harusnya dilakukan tetapi harus juga memiliki kemampuan melakukannya, sehingga nanti dalam praktiknya tidak menemui kekeliruan. Sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, selain itu sikap petugas yang dengan senang hati melaksanakan tugas yang diberikan, ditunjukkan dengan keramahan petugas memberikan pelayanan dalam program *Kato Mama*.

Untuk meningkatkan semangat dan dorongan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman melaksanakan program *Kato Mama*, setiap pegawai yang terjun dalam program *Kato Mama* akan termuat dalam SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) yang mana setiap pegawai akan mendapat insentif berupa uang tunai setiap melakukan perjalanan dinas. SPPD bagi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak terbatas pada pegawai negeri sipil saja, pegawai kontrak pun bisa tercatat dalam SPPD sehingga setiap pegawai yang dibebankan tugas dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapat uang perjalanan dinas yang dapat mendorong semangat pegawai untuk melaksanakan program *Kato Mama*

### **D. Struktur Birokrasi**

Suatu kebijakan begitu kompleks yang menuntut kerja sama dari banyak pihak. Birokrat sebagai pelaksana kebijakan harus mendukung kebijakan yang telah ditetapkan dengan koordinasi yang baik. Oleh karena itu dibutuhkan struktur birokrasi yang baik dan jelas untuk mengatur implementasi tersebut, apabila struktur birokrasi yang ada sudah bersifat kondusif dan mendukung terhadap kebijakan yang ditetapkan, maka sumber daya yang dimiliki sebagai penunjang jalannya kebijakan pun dapat diefektifkan dan bisa dimaksimalkan, begitupun sebaliknya ketika struktur birokrasi tidak mendukung tentu akan menghambat jalannya suatu kebijakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah melaksanakan Program *Kato Mama* sesuai SOP yang telah ditetapkan. Standar Operasional Prosedur *Kato Mama* dalam penerbitan KTP-EL sama saja dengan yang dikantor bedanya yaitu terletak pada tempat pelaksanaannya dan pada program *Kato Mama* sendiri terdapat peran aktif dari Wali Nagari serta perangkatnya dalam mendata masyarakat disabilitas, lansia dan orang sakit di Nagarnya masing masing yang membutuhkan pengurusan dokumen kependudukan maupun penduduk yang belum lengkap data kependudukannya.

#### **4.2 Faktor Penghambat Dalam Implementasi Program Kato Mama**

##### **A. Infrastruktur belum sepenuhnya memadai di Kabupaten Pasaman**

Salah satu hambatan seperti sulitnya akses jalan ke daerah daerah pelosok dengan jalan yang belum diaspal dan masih jalan tanah liat yang tidak bisa dilalui oleh mobil roda empat biasa untuk sampai kelokasi pelayanan.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan diperoleh informasi bahwa terjadinya perbedaan data yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial P3APPKB dikarenakan tidak adanya koordinasi sehingga pelaksanaan pendataan berjalan masingmasing. Selain itu setiap instansi beranggapan data yang dimiliki sama-sama sudah valid.

##### **B. Kerusakan pada fasilitas pelayanan *Kato Mama* yang sering terjadi**

Yaitu alat perekaman yang rentan rusak karena sudah digunakan sejak 2013 dan seringkali diperbaiki ditempat sebelum digunakan kembali sehingga memakan waktu lebih untuk pelayanan..

##### **C. Terbatasnya anggaran untuk pelaksanaan program *Kato Mama***

Faktor lainnya yang menghambat implementasi program *Kato Mama* yaitu karena program pelayanan *Kato Mama* belum memiliki anggaran khusus, dalam pelaksanaannya program *Kato Mama* termasuk kedalam anggaran penyelenggaraan kegiatan tugas dinas secara umum.

##### **D. Mindset masyarakat yang buruk**

Kebiasaan masyarakat menganggap keluarga yang disabilitas adalah aib keluarga yang tidak perlu dipublikasikan sehingga menyulitkan Disdukcapil untuk memperoleh data yang valid.

##### **E. Kurang nya minat dan kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP- EL**

Yang mana terdapat masyarakat yang sudah didatangi tim pelayanan *Kato Mama* namun tidak mau untuk direkam dan pihak keluarga pun tidak berusaha membujuk atau meyakinkan anggota keluarga nya untuk dilakukan perekaman data.

### **4.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan**

#### **A. Kerjasama dengan dinas instansi lain dalam penggunaan fasilitas pembantu**

Dalam mengatasi kurang memadai nya fasilitas untuk menunjang kelancaran program *Kato Mama* dan untuk memudahkan tim yang diturunkan menempuh medan lokasi yang jauh dan fasilitas jalan yang belum memadai, upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan kerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum (PU) untuk penggunaan fasilitas pembantu berupa mobil *double garden*.

#### **B. Menyertakan tim IT dalam setiap pelayanan *Kato Mama***

Dalam mengatasi setiap kerusakan pada fasilitas penunjang berupa komputer maupun faktor jaringan pendukung yang bermasalah serta perbaikan pada *software* aplikasi yang digunakan. Berdasarkan dari wawancara yang dilakukan terhadap informan di Disdukcapil Kabupaten Pasaman disimpulkan informasi bahwa, Disdukcapil Kabupaten Pasaman sudah berusaha mengantisipasi setiap hambatan yang terjadi khususnya apabila terjadi kerusakan pada fasilitas penunjang seperti alat perekaman, *software* aplikasi yang eror dan lainnya sudah disediakan tim IT untuk memperbaikinya.

#### **C. Bekerjasama dengan Nagari-Nagari di Kabupaten Pasaman untuk melakukan sosialisasi**

Sosialisasi menjadi faktor penting dari implementasi suatu kebijakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman melakukan kegiatan sosialisasi program *Kato Mama* kepada Kepala Desa atau Wali Nagari karena Wali Nagari sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil Kabupaten Pasaman yang akan berperan aktif mendata masyarakat di wilayahnya yang menjadi target pelayanan *Kato Mama* sendiri yaitu masyarakat disabilitas, Lansia dan orang sakit.

### **4.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Program *Kato Mama* memberikan banyak dampak positif bagi penduduk rentan yang ada di Kabupaten Pasaman. Program *Kato Mama* merupakan cara Disdukcapil Kabupaten Pasaman untuk mencapai Kabupaten Pasaman yang tertib administrasi terutama pada penduduk rentan disabilitas, lansia dan orang sakit yang memiliki keterbatasan sebagaimana masyarakat umumnya. Penulis menemukan temuan yakni urgensi dibentuknya program pelayanan dalam bentuk jemput bola

ini karena kondisi geografis Kabupaten Pasaman dengan jarak antar wilayah yang cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dan medan yang harus ditempuh merupakan jalan tidak beraspal yang sudah rusak dan sulit dilalui. Sama halnya dengan temuan Muhammad Bobby Kurniawann (2019) pada penelitian dengan judul Pelayanan E-KTP Jemput Bola (Studi Kasus Pada Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso) dimana jarak antara Desa Sumber Canting ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso kurang lebih 51 km yang sulit ditempuh dengan moda transportasi yang tidak setiap saat ada.

Seperti halnya program pemerintah lainnya, program *Kato Mama* di Kabupaten Pasaman juga memiliki kekurangan diantaranya fasilitas dan sarana prasarana yang belum memadai menjadi elemen penting untuk melaksanakan pelayanan serta belum adanya anggaran khusus yang dialokasikan pada program *Kato Mama*. Seperti halnya temuan penelitian Fausiah Arma, Husain Hamka, Juharni (2020) dengan judul Peningkatan pelayanan KTP-Ektronik melalui inovasi Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yaitu sarana prasarana yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Sinjai harus dilakukan pemeliharaan maupun penambahan baru. Layaknya penelitian Cytra Widhyasmara (2020) dengan judul Efektivitas Program Dilan (Disabilitas dan Lanjut Usia) dalam penerbitan E-Ktp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dimana Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo memiliki alokasi anggaran yang baik untuk pelaksanaan Program Dilan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman berupaya untuk mengatasi hambatan diantaranya dengan merangkaikan program *Kato Mama* dengan kegiatan lainnya untuk menghemat anggaran dan memaksimalkan fasilitas, sarana prasarana yang dimiliki. Hal ini sama dengan temuan oleh Cytra Widhyasmara (2020) dengan judul Efektivitas Program Dilan (Disabilitas dan Lanjut Usia) dalam penerbitan E-Ktp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur apabila terdapat permohonan perekaman KTP-EL di tempat yang sama dapat dilakukan sekaligus, kecuali jika berbeda wilayah kecamatan maka harus menunggu giliran di hari lain.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan analisis yang berpedoman pada teori yang diuraikan sebelumnya terkait Implementasi Program *Kato Mama* dalam Penerbitan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Implementasi Program *Kato Mama* dalam Penerbitan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman berdasarkan teori Implementasi Kebijakan dari George Edward III dan Operasional Konsep yang telah disusun sudah berjalan dengan baik pada dimensi Komunikasi, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Namun pada dimensi sumber daya dengan indikator Informasi dan Fasilitas yang didapatkan hasil belum maksimal dalam implementasinya, yaitu Disdukcapil Kabupaten Pasaman belum turun secara langsung menyampaikan informasi pada masyarakat dan fasilitas yang dimiliki belum memadai diantaranya belum memiliki mobil double gardan dan alat perekam yang sering rusak.
2. Hambatan pada koordinasi dalam pendataan penyandang disabilitas, yakni :
  - a. Infrastruktur belum sepenuhnya memadai di Kabupaten Pasaman seperti sulitnya akses jalan ke daerah-daerah pelosok yang tidak bisa dilalui oleh mobil roda empat biasa.
  - b. Kerusakan pada fasilitas pelayanan *Kato Mama* yang sering terjadi seperti alat perekaman yang rentan rusak karena sudah digunakan sejak 2013 yang harus diperbaiki dulu sebelum digunakan kembali sehingga memakan waktu lebih untuk pelayanan.
  - c. Terbatasnya anggaran untuk pelaksanaan program *Kato Mama* belum memiliki anggaran khusus. Dalam pelaksanaannya program *Kato Mama* termasuk kedalam anggaran penyelenggaraan kegiatan tugas dinas secara umum.
  - d. Mindset masyarakat yang buruk, budaya dan kebiasaan masyarakat menganggap keluarga yang disabilitas adalah aib keluarga yang tidak perlu dipublikasikan sehingga menyulitkan Disdukcapil untuk memperoleh data yang valid.
  - e. Kurangnya minat dan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan berupa KTP-EL, yang mana terdapat masyarakat yang sudah didatangi tim pelayanan *Kato Mama* namun tidak mau untuk direkam dan pihak keluarga pun tidak berusaha membujuk atau meyakinkan anggota keluarganya untuk dilakukan perekaman data.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, yaitu:

- a. Kerjasama dengan dinas instansi lain dalam penggunaan fasilitas pembantu, seperti peminjaman mobil double gardan milik Dinas Pekerjaan Umum untuk menempuh lokasi pelosok di Kabupaten Pasaman.
- b. Menyertakan tim IT dalam setiap pelayanan Kato Mama, untuk mengantisipasi kerusakan peralatan penunjang, seperti alat perekaman dan lainnya maupun software aplikasi yang sering eror.
- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersama Praja IPDN Memberikan sosialisasi kepada Wali Nagari sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil langsung kepada masyarakat. Bekerjasama dengan Nagari-nagari di Kabupaten Pasaman untuk memberikan pemahaman pada masyarakat tentang program Kato Mama dan pentingnya KTP-EL.
- d. Merangkaikan kegiatan Kato Mama dengan Kegiatan lainnya untuk menghemat biaya perjalanan dinas.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni lokasi yang ditempuh, waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan lokasi pelayanan program Kato Mama di Kabupaten Pasaman sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat George Edward III. Dalam proses pengambilan data, belum semua lokasi pelayanan di Kabupaten Pasaman yang didatangi dikarenakan anggaran dinas untuk tahun 2022 yang belum turun saat dilaksanakannya penelitian dan tidak bisa dilanjutkan dikarenakan keterbatasan waktu.

**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 implementasi program Kato Mama dalam penerbitan KTP-EL untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **VI. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada seluruh perangkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji, juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

## VII. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arma, F., Hamka, H., & Juharni. (2020). Peningkatan Pelayanan KTP-Elektronik melalui Inovasi Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *J. Paradigma Administrasi Negara*, 2, 1-7.
- Banjarmasin, D. (2013, Juli 31). *Pengertian e-KTP*. Retrieved from [disdukcapil.banjarmasinkota: https://disdukcapil.banjarmasinkota.go.id](https://disdukcapil.banjarmasinkota.go.id)
- Barlian, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- BPS. (2021). Kabupaten Pasaman Dalam Angka. *Pasaman*, 1-401.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya. (2021, Oktober 28). *kcp canangkan kabupaten pasaman sebagai kampung perikanan budidaya ikan mas*. Retrieved from <https://kcp.go.id>
- Fischer, F., Gerald, J. M., & Mara, S. S. (2021). *Implementasi Kebijakan Publik*. (I. Baihaqi, Trans.) Nusamedia.
- Hardani, d. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Group.
- Haryono, S. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis & Manajemen teori & Aplikasi*. Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Kemendagri. (2021, Juni 30). *Visualisasi Data Jependudukan*. Retrieved from [gis.dukcapil.kemendagri: https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id](https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id)
- Kurniawan, M. B. (2019). PELAYANAN E-KTP “JEMPUT BOLA” (Studi Kasus Pada Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso). *Repository UM Jember*, 1-7.
- Purwanti, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-EL kepada Penyandang Disabilitas di Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman. *Repository Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD"*, 1-81.
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sodik, S. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publisher.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syahrum, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

Tengah, D. A. (2020, Februari 1). *Dinas Dukcapil Serahkan KTP Warga Lansia Di Wih Sagi Indah*. Retrieved from disdukcapil.acehtengahkab: <https://disdukcapil.acehtengahkab.go.id>

Widhyasmara, C. (2020). Efektivitas Program Disabilitas dan Lanjut Usia (DILAN) dalam Penerbitan KTP-EL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. 1-137.

Widi, R. K. (2010). *Asas Metodologi Penelitian*. Surabaya: Graha Ilmu.

Zudan, F. A., & Wisnulyani, E. (2018). *Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan*. Klaten: Cempaka Putih.

