

**PELAYANAN PROGRAM JEBOL DARLING DALAM PENERBITAN KTP-EL BAGI  
PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANDUNG BARAT, PROVINSI JAWA BARAT**

Adela Kurniawati

NPP. 29.0618

*Asdaf Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: adellbella6@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The Jebol Darling program is one of the service innovations of the West Bandung Regency Population and Civil Registration Service in order to facilitate population administration services in issuing e-KTPs for people with disabilities. Purpose:* *This study aims to identify and analyze the implementation of Jebol Darling program services in the issuance of e-KTP for persons with disabilities including the obstacles and challenges as well as the efforts made in overcoming these obstacles and challenges. Method:* *The research method used is descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The data that has been collected is then analyzed using data triangulation techniques. Result:* *Based on the results of the analysis, the implementation of the Jebol Darling program in West Bandung Regency in general went quite well. The obstacles and challenges include facilities and infrastructure, budget, network constraints in remote villages, the absence of regulations and the lack of public knowledge regarding the Jebol Darling program. Conclusion:* *The author suggests efforts to overcome these obstacles and challenges, including maintaining existing facilities and infrastructure, maximizing the budget wisely, conducting outreach and coordination with villages and sub-districts, increasing collaboration with the Social Service and Health Office of West Bandung Regency, and accelerating the preparation of related regulations Jebol Darling program.*

**Keywords:** *Service; Jebol Darling; Disability; e-KTP*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Program Jebol Darling merupakan salah satu inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bandung Barat guna mempermudah pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan KTP-el bagi masyarakat Penyandang Disabilitas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan program Jebol Darling dalam penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas termasuk hambatan dan tantangan serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dan tantangan tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik triangulasi

data. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil analisis, pelaksanaan program Jebol Darling di Kabupaten Bandung Barat secara umum berjalan dengan cukup baik. Adapun hambatan dan tantangan diantaranya yaitu sarana dan prasarana, anggaran, kendala jaringan di desa terpencil, belum adanya regulasi serta minimnya pengetahuan masyarakat terkait program Jebol Darling. **Kesimpulan:** Penulis menyarankan upaya untuk mengatasi hambatan dan tantangan tersebut diantaranya yaitu dengan perawatan sarana dan prasarana yang ada, memaksimalkan anggaran secara bijak, melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan Desa dan Kecamatan, meningkatkan kerjasama dengan Dinas Sosial dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat, serta mempercepat penyusunan regulasi terkait program Jebol Darling.

**Kata Kunci: Pelayanan; Jebol Darling; Disabilitas; KTP-el**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu kabupaten besar di Provinsi Jawa Barat dengan luas wilayah 1.305,77 km<sup>2</sup>. Terdiri dari 16 kecamatan dan 165 desa yang memiliki penduduk sebanyak 1.733.185 jiwa. Luasnya wilayah dan jumlah penduduk yang besar menyebabkan penduduk yang tinggal jauh dari ibu kota kabupaten khususnya di desa-desa terpencil, seperti di Kecamatan Gunung Halu yang harus menempuh jarak yang cukup jauh yaitu sekitar lima puluh kilometer dengan waktu perjalanan lebih dari dua jam untuk dapat sampai ke Kantor Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang berada di kecamatan ngamprah merasa kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan. Apalagi di masa pandemi COVID-19 ini, masyarakat menjadi semakin kerepotan dengan kebijakan pemerintah yang memberlakukan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga pergerakan masyarakat untuk keluar rumah sangat dibatasi.

Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat juga belum menyeluruh. Beberapa golongan seperti lansia, orang sakit, terutama penyandang disabilitas masih saja terbelakang dan terabaikan. Golongan-golongan tersebut sering dipandang sebelah mata karena keberadaannya yang dianggap menyulitkan.

Disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai keterbatasan fisik, mental, intelektual maupun sensorik sehingga menyebabkan dirinya kesulitan untuk berinteraksi dengan lingkungan sosial. Dengan keadaan yang serba terbatas penyandang disabilitas tidak mampu menjamin dirinya dari berbagai perspektif buruk lingkungan sosial masyarakat termasuk dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Contohnya seperti disabilitas kategori fisik dan intelektual yang kesulitan untuk sekedar datang langsung ke kantor pemerintahan kota atau kabupaten.

Peristiwa tersebut menyebabkan para penyandang disabilitas merasa tidak perlu mengurus data dirinya untuk memiliki dokumen kependudukan salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik yang kemudian disingkat menjadi KTP-el. Seperti yang diketahui bahwa KTP-el adalah dokumen kependudukan yang wajib dimiliki setiap Warga Negara Indonesia yang sudah berumur 17 tahun. Dari beberapa hal yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memperoleh data jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Bandung Barat berdasarkan kecamatan dan jenis cacat yang bersumber dari Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat dalam tabel sebagai berikut :



**Tabel 1**  
**Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Cacat**  
**Tahun 2020**

No	Kecamatan	Jenis Disabilitas					Jumlah
		Mental	Fisik	Ganda	Intelektual	Sensorik	
1	Batujajar	20	93	42	72	88	315
2	Cihampelas	93	147	68	117	127	489
3	Cikalong Wetan	18	140	60	63	141	422
4	Cililin	32	149	52	81	134	448
5	Cipatat	10	162	89	95	217	573
6	Cipeundeuy	11	95	41	33	87	267
7	Cipongkor	19	109	44	36	95	303
8	Cisarua	11	90	41	31	83	256
9	Gunung Halu	18	124	39	47	130	358
10	Lembang	28	140	100	108	161	537
11	Ngamprah	20	118	76	62	140	416
12	Padalarang	48	159	97	94	157	555
13	Parongpong	15	40	37	41	51	184
14	Rongga	9	95	55	27	107	293
15	Saguling	6	23	10	14	36	89
16	Sindangkerta	15	89	36	40	103	283
<b>Jumlah Total</b>							<b>5.788</b>

*Sumber : Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat, 2020.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Kabupaten Bandung Barat memiliki jumlah penyandang disabilitas yang cukup besar dimana Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat menyampaikan bahwa 4.330 diantara seluruh jumlah tersebut merupakan masyarakat wajib KTP-el yang telah berusia 17 tahun keatas.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis menemukan adanya kesenjangan masalah yang menunjukkan ketidakrelevanan atau ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang ada di lapangan. Hal tersebut ditunjukkan melalui data Jumlah kepemilikan KTP-el yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Jumlah Kepemilikan KTP-el Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bandung Barat**  
**Tahun 2020**

No	Kecamatan	Jumlah Kepemilikan KTP-el
1	Lembang	13
2	Parongpong	21
3	Cisarua	33
4	Cikalongwetan	4
5	Cipeundeuy	8
6	Ngamprah	27
7	Cipatat	55
8	Padalarang	21
9	Batujajar	7
10	Cihampelas	13
11	Cililin	2
12	Cipongkor	4
13	Rongga	2
14	Sindangkerta	2
15	Gununghalu	5
16	Saguling	3
<b>Jumlah</b>		220

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bandung Barat, 2020.*

Berdasarkan Tabel di atas, Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat menyatakan bahwa dari seluruh jumlah penyandang disabilitas 4.330 diantaranya merupakan penduduk berusia 17 tahun ke atas yang berarti Penduduk Wajib KTP-el bagi penyandang disabilitas paling mendominasi. Namun begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat menyatakan bahwa kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas pada tahun 2020 berjumlah 210 KTP-el itu artinya kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bandung Barat baru mencapai 5%.

Pada Tahun 2019 Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat mengungkapkan bahwa dari seluruh jumlah penyandang disabilitas hanya 20% yang dapat menerima bantuan sosial disebabkan sebagian besar penyandang disabilitas belum memiliki data kependudukan.

Di era Revolusi Industri 4.0 ini, Berbagai pelayanan kependudukan yang memanfaatkan teknologi seperti aplikasi dan *website online* mulai bermunculan. Inovasi tersebut bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam proses mengurus dan membuat data kependudukan. Namun demikian, hal tersebut belum menjadi solusi yang tepat bagi beberapa golongan masyarakat khususnya penyandang disabilitas. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat menciptakan inovasi pelayanan kependudukan yakni suatu program yang diberi nama Jebol Darling (Jemput Bola Kendaraan Keliling).

Program tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat penyandang disabilitas dalam membuat dokumen kependudukan khususnya KTP-el sehingga permasalahan mengenai administrasi kependudukan dapat teratasi dan pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara merata dan menyeluruh.



### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan, dan inovasi suatu program kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian Cytra Widhyastara yang berjudul Efektivitas Program Dilan (Disabilitas dan Lanjut Usia) Dalam Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur (Widhyastara Cytra, 2020) menemukan bahwa, Program DILAN dalam penerbitan KTP-el di Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sidoarjo sudah cukup efektif dan mencapai target yaitu sebesar 10% dari jumlah penyandang disabilitas tahun 2019 dan 2020 dimana program ini berhasil menerbitkan 807 KTP-el. Namun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya seperti sarana prasarana yang kurang memadai, SDM yang belum optimal dan kendala jaringan di beberapa wilayah. Penelitian Sukarmin yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba (Sukarmin, 2020) menemukan bahwa Program inovasi Adminduk Inklusif Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba bekerjasama dengan Dinas Sosial ternyata dapat menurunkan angka penyandang disabilitas yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk. Penelitian Arma Fausiah yang berjudul Peningkatan Pelayanan KTP-Elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Arma Fausiah, 2020) menemukan bahwa inovasi jemput bola di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai mampu mengefektifkan keuangan dengan sumber daya yang tersedia serta dapat memberikan warna baru dalam dunia pelayanan. Namun beberapa hal seperti SDM, anggaran dan sarana prasarananya masih perlu ditingkatkan lagi.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Pelayanan Program Jebol Darling Dalam Penerbitan KTP-El Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, metodenya yang digunakan menggunakan metode pelayanan menurut Zeithaml dkk berbeda dengan penelitian Widhastara Cytra, Sukarmin dan Arma Fausiah. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Zeithaml dkk dalam buku Ismail Nurdin (2019:57-58) yang menyatakan bahwa pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsivness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan program Jebol Darling dalam penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat serta apa saja hambatan dan tantangan juga upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam mengatasi hambatan dan tantangan tersebut.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap dua belas orang informan yang terdiri dari: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data, Dua orang Tim Pelayanan Jebol Darling serta enam orang Perwakilan masyarakat dimana tiga diantaranya merupakan penyandang disabilitas. Analisis data menggunakan teknik triangulasi data dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam analisa data peneliti menggunakan Teori Pelayanan Ziethaml di ambil dalam buku Ismail Nurdin yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik (2019)*. Teori tersebut menyatakan bahwa Pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi yaitu; *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsivness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan hal-hal terkait dengan pelayanan program jebol darling dalam penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas yang telah dilakukan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Dengan mengacu pada teori Pelayanan Ziethaml, peneliti menggunakan dimensi *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsivness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) dalam menganalisis pelayanan program jebol darling dalam penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bandung Barat. Dengan adanya dimensi tersebut, diharapkan penulis dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan, yaitu Bagaimana pelayanan program Jebol Darling dalam penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat serta apa saja hambatan dan tantangan juga upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dan tantangan tersebut, yang hasilnya adalah sebagai berikut:

### 3.1. *Tangibles* (berwujud)

*Tangibles* merupakan suatu aset yang berbentuk fisik dan memiliki nilai serta fungsi tertentu untuk menunjukkan kemampuan sebuah produk dalam memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggan dalam hal ini masyarakat secara konkret. *Tangibles* dibagi menjadi beberapa indikator, yaitu: (1) Sarana dan Prasarana (2) Sumber Daya Manusia (3) Anggaran.

**Tabel 2**  
**Sarana dan Prasarana Program Jebol Darling Bagi Penyandang Disabilitas**  
**Tahun 2021**

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Mobil Kendaraan Keliling	1
2	<i>Personal Computer (PC)</i>	1
3	<i>CPU</i>	1
4	<i>Keyboard</i>	1
5	<i>Mouse</i>	1
6	Alat rekam sidik jari	1



7	Alat rekam iris mata	1
8	Alat rekam tanda tangan	1
9	Kamera	1
10	Tirai <i>background</i> foto	2

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, sarana dan prasarana pada program jebol darling bagi disabilitas terdiri dari satu set alat komputer dan satu set alat perekaman KTP-el. Penggunaan komputer dalam pelayanan program jebol darling menjadi kurang efisien disebabkan terlalu banyak elemen yang perlu dirangkaikan dalam suatu sistem untuk mengoperasikan satu komputer. Seperti *CPU*, *keyboard*, dan *mouse* yang terpisah dari komputer dan perlu dihubungkan satu sama lain melalui kabel terlebih dahulu. Disamping itu program tersebut juga belum memiliki modem atau alat jaringan internet khusus yang berfungsi sebagai akses penginputan data dalam pelaksanaan perekaman KTP-el sehingga dalam pelaksanaannya harus menggunakan jaringan *wi-fi* yang dihubungkan dari *smartphone* milik pegawai secara bergantian.

Program jebol darling memiliki tim yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Nomor: 2275 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Tim Pelayanan Kendaraan Keliling (Darling) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat 2021 yang dijelaskan dalam tabel berikut :

**Tabel 3**  
**Susunan Tim Pelayanan Kendaraan Keliling**  
**Tahun 2021**

No	Jabatan	Nama
1	Pengarah	Drs. H. Hendra Trismayadi, M.Si
2	Penanggung jawab	Nanang Ismantoro, SKM, MM
3	Ketua	Ilman Suherlan, S.Sos, Kp., M.Si
4	Sekretaris	Mohamad Supriatna, SE
5	Anggota Kendaraan 1	1. Indra Sugianto, ST 2. Wiki Wibawamukti, Amd 3. Agus Sopian hasanudin 4. Abdurahman Saleh 5. Rangga Nata Syahputra 6. Solehudin 7. Munandar Setiawan, S.Sos

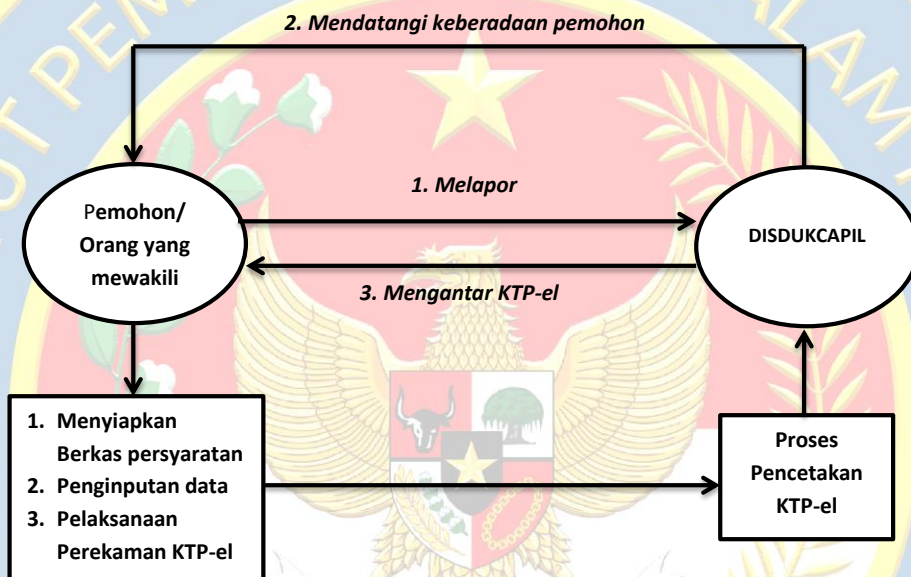
Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, 2021.

Anggaran program Jebol Darling bersumber dari Dana Alokasi Khusus (DAK) sebagaimana informasi yang Penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan yang menyatakan bahwa “Anggaran untuk SPPD rekan-rekan ke desa-desa itu 80 juta per tahun. di samping untuk bahan bakar. Kalau untuk sarana prasarana sudah *full* dari sekretariat. Jumlah itu bisa dikatakan kurang, bisa dikatakan cukup. Apabila kondisinya seperti pandemi *covid-19* tahun 2020 kemarin itu cukup bahkan bisa tersisa lebih. Namun bisa dikatakan kurang apabila keadaan dan kondisi sudah normal seperti tahun-tahun sebelum pandemi dan juga tahun sekarang kita sudah mulai normal kembali seperti itu mungkin kurang, Karena disini ada 165 desa”.

### 3.2. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* atau reliabilitas adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan (Sugiharto dan Situnjak : 2006). *Reliability* dibagi menjadi beberapa indikator, yaitu: (1) Prosedur layanan program Jebol Darling (2) Jumlah Penerbitan KTP-el melalui program Jebol Darling bagi Penyandang Disabilitas (3) Sosialisasi Program Jebol Darling.

**Gambar 1**  
**Alur Penerbitan KTP-el melalui program Jebol Darling**



Sumber : diolah oleh Penulis, 2022.

Prosedur pembuatan KTP-el pada program Jebol Darling bagi penyandang disabilitas dapat dilakukan dengan cara pemohon diwakili oleh keluarga atau kerabat yang bersangkutan. Orang yang mewakili tersebut dapat melapor kepada pihak Desa atau Kecamatan untuk nantinya dikoordinasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemohon juga dapat menghubungi petugas jebol darling secara langsung di kantor dinas maupun menghubungi petugas melalui seluler kemudian menyampaikan tujuannya dan menginformasikan alamat tempat tinggal yang bersangkutan. Kemudian petugas pelayanan Jebol Darling akan menentukan hari dan tanggal yang telah dijadwalkan. Setelah itu, pemohon hanya perlu menyiapkan berkas persyaratan dan menunggu petugas pelayanan datang di waktu yang telah ditentukan tersebut. berkas yang perlu dipersiapkan yaitu fotokopi Kartu keluarga. Apabila pemohon belum memiliki NIK maka petugas akan memberikan formulir F1.01 berupa keterangan data diri yang harus dilengkapi oleh pemohon. Pemohon yang kesulitan dalam mengisi data dapat diwakili oleh keluarga atau kerabat yang ada. Setelah itu pemohon diarahkan untuk mengikuti proses perekaman KTP-el diantaranya yaitu, Perekaman iris mata, perekaman sidik jari, perekaman tanda tangan serta pemotretan foto pemohon.



Apabila pemohon yang melaksanakan perekaman KTP-el merupakan penyandang disabilitas dengan keterbatasan dibagian tangan yang tidak mampu melakukan perekaman tanda tangan dan sidik jarinya tidak dapat terbaca, maka hal tersebut termasuk ke dalam pengecualian (*exception*) sehingga tanda tangan yang terdapat dalam KTP-el nantinya berupa garis serta sidik jarinya bukan berisi rekam sidik jari seperti pada umumnya melainkan berupa biometrik lainnya.

**Tabel 4**  
**Jumlah penerbitan KTP-el bagi penyandang Disabilitas melalui program Jebol Darling**

No	Tahun	Bulan	Jumlah KTP-el Yang Diterbitkan
1	2021	Oktober	7
		November	8
		Desember	7
2	2022	Januari	4
		Februari	6
<b>Jumlah</b>			<b>32</b>

Sumber: dikelola oleh penulis, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui program jebol darling yaitu berjumlah 32, dengan demikian terdapat 0.7% peningkatan jumlah kepemilikan KTP-el. Jumlah tersebut masih jauh dari target capaian kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bandung Barat. Terhentinya program jebol darling dari tahun 2020 sampai penghujung akhir tahun 2021 menjadi salah satu penyebab lambatnya peningkatan jumlah kepemilikan KTP-el. Pelaksanaan perekaman yang hanya dilakukan dalam waktu satu minggu sekali akan membutuhkan waktu yang sangat lama untuk mencapai target yang diharapkan.

Berdasarkan informasi dari Kepala Seksi Inovasi pelayanan yang menyatakan kepada penulis bahwa “Pelayanan kepada masyarakat disabilitas dan lansia itu dilaksanakan sesuai jadwal yaitu pada hari Rabu, sisanya kami melaksanakan pelayanan jemput bola di desa-desa. Biasanya kalau ada masyarakat lansia atau penyandang disabilitas yang ingin melaksanakan perekaman akan kami jadwalkan di hari Rabu. tetapi juga tergantung dengan kondisi di lapangan, jika ada permohonan perekaman bagi disabilitas di selain hari rabu dan pelayanan di desa sedang kosong maka kami akan laksanakan perekaman di hari tersebut”. Menurut informasi dari Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa “Program Jebol Darling memang belum memiliki regulasi khusus seperti Peraturan Bupati, Peraturan Daerah atau Keputusan Kepala Dinas khusus tapi kami memiliki SK tentang pembentukan tim pelayanan kendaraan keliling yaitu Surat Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Bandung Barat Nomor 2775 Tahun 2021”.

Berdasarkan hal tersebut, dengan tidak adanya regulasi khusus dapat membuktikan bahwa program Jebol Darling bagi masyarakat disabilitas belum menjadi sasaran utama dari Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bandung Barat. Tidak adanya peraturan khusus yang mengatur SOP program tersebut menjadikan pelaksanaan program berjalan kurang efektif, sehingga peningkatan jumlah kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bandung Barat cenderung lambat dan memakan waktu yang lama untuk mencapai target yang diharapkan.

Disamping itu, penulis mendapatkan informasi dari Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan “Sosialisasi itu tentu ada, bulan desember kita ke 165 desa difasilitasi oleh DPMD yang di koordinir oleh masing-masing kecamatan. Kita menyampaikan sosialisasi mengenai

persyaratan untuk pembuatan dokumen kependudukan. termasuk kita menyebar nomor *handphone* saya untuk urusan-urusan yang sangat *urgent*. Misalkan ada warga yang masuk ke rumah sakit tetapi NIK nya tidak aktif, dari pada mereka datang jauh-jauh kesini lebih baik mereka menghubungi saya *via WhatsApp* saja, dan itu sudah saya penuh ke kader-kader. Setiap mereka menghubungi pasti saya jawab”.

Penulis juga mendapatkan informasi dari salah satu orang tua penyandang disabilitas yang memiliki keterbelakangan mental yang ingin memperbaiki KTP-el nya yang sudah tidak aktif yang menyatakan sebagai berikut: “Oh saya belum tau pelayanan ini sebelumnya. Karena anak saya ini kan sedang dalam masa pengobatan, kemarin obatnya habis jadi kami ke rumah sakit untuk beli obat menggunakan BPJS, tapi ternyata tidak bisa karena katanya KTP anaknya sudah tidak aktif dan kalau mau harus dibeli pakai uang sedangkan saya sama sekali tidak punya uang. Terus saya lapor ke Bu RT, kata Bu RT nanti akan ada petugas dari KBB yang datang ke rumah untuk membantu. Alhamdulillah kalau KTP nya sudah bisa dipakai anak saya besok bisa berobat menggunakan BPJS”.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan upaya sosialisasi mengenai program Jebol Darling kepada masyarakat. upaya tersebut dilakukan sampai ke tingkat RT/RW di wilayah Kabupaten Bandung Barat. Sosialisasi juga disampaikan melalui media sosial instagram agar masyarakat tidak hanya mengetahui program Jebol Darling ini tapi secara tidak langsung juga dapat melihat gambaran pelayanannya. Berdasarkan informasi yang didapatkan penulis melalui wawancara dengan beberapa masyarakat yang telah melaksanakan perekaman KTP-el melalui program Jebol Darling, dapat diketahui bahwasanya meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan upaya sosialisasi namun masih banyak masyarakat yang pada awalnya belum mengetahui sendiri adanya program Jebol Darling dan harus datang terlebih dahulu ke kecamatan untuk mendapatkan informasi tersebut.

### **3.3. Responsivness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang bersifat responsif terhadap pelanggan dengan cepat, tanggap dan tepat serta dilandasi sifat bijaksana dalam tindakan, komunikasi dan pengambilan keputusan. *Responsiveness* dibagi menjadi dua indikator, yaitu: (1) Kompetensi Sumber Daya Manusia (2) Kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan perubahan

Berdasarkan Kompetensi Sumber Daya Manusia, Petugas pelayanan Jebol Darling memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan yang dilakukan secara menerus memberikan bekal pengalaman yang baik bagi para petugas untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dengan baik dari waktu ke waktu. Petugas program Jebol Darling memiliki kinerja yang sangat baik dalam memberikan pelayanan. Dari hasil observasi di lapangan penulis melihat langsung ketanggapan petugas Jebol Darling dalam mengendalikan kondisi di lokasi pelayanan. Petugas juga berusaha untuk menghadapi berbagai permasalahan yang terjadi secara tiba-tiba seperti aliran listrik yang mendadak mati, dengan sigap menggantinya dengan genset dan langsung mencari jaringan internet yang dapat dipakai dalam kondisi seperti itu. Petugas sangat berhati-hati dan memperhatikan etika ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama kepada penyandang disabilitas, hal tersebut dimaksudkan agar orang yang bersangkutan merasa nyaman dalam mengikuti setiap proses perekaman.



Kemampuan organisasi tersebut dalam menyesuaikan diri dari berbagai bentuk perubahan dapat menentukan keberhasilan suatu program. Program Jebol Darling pernah mengalami beberapa perubahan sejak awal dibentuknya program ini hanya melayani pembuatan KTP-el, namun seiring berjalannya waktu Program ini dapat melayani pembuatan dokumen kependudukan lainnya seperti KIA, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Surat Pindah Datang. pada pertengahan tahun 2020 pelayanan program Jebol Darling sempat terhenti dikarenakan pandemi *Covid-19* yang mulai terjadi di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan adanya pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa wilayah Kabupaten Bandung Barat yang mengalami zona merah dan zona hitam. Program Jebol Darling ini akhirnya mulai dilaksanakan kembali pada tahun 2021.

### **3.4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* atau jaminan merupakan kemampuan perusahaan atau instansi agar dapat memberikan keyakinan dan menanamkan kepercayaan kepada pelanggannya. Dalam hal ini yaitu keyakinan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi layanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan berupa perhatian, moral, serta etika dalam pelayanan. *Assurance* dibagi menjadi dua indikator, yaitu: (1) Ketepatan waktu dan Kepastian Biaya (2) Kepercayaan masyarakat

Berdasarkan penelitian penulis yang mengikuti proses perekaman, pemohon membutuhkan waktu rata-rata selama 3 hari setelah melakukan pengajuan hingga diterbitkannya KTP-el. Petugas pelayan program Jebol Darling selalu berusaha merespon pengajuan masyarakat dengan cepat karena dari beberapa pengajuan masyarakat biasanya mereka akan mengurus KTP-el jika yang masyarakat penyandang disabilitas tersebut sedang membutuhkan KTP-el untuk mendapatkan pelayanan lain seperti pelayanan kesehatan, bantuan sosial, serta program dari pemerintah lainnya. Oleh karena itu, jika pengajuan telah diterima maka, petugas akan segera mempersiapkan proses perekaman KTP-el di rumah masyarakat yang bersangkutan, yang selanjutnya akan dicetak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bandung Barat terlebih dahulu dan segera didistribusikan melalui Jasa antar kirim POS Indonesia atau juga dapat dibawa langsung ke kantor dinas.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Bidang Inovasi pelayanan dan Pemanfaatan Data, yang menyatakan sebagai berikut “Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 79A menyatakan bahwa Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. Jadi, semua pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat termasuk pelayanan kendaraan keliling ini sifatnya gratis. tujuan kami kan untuk memudahkan masyarakat bukan menyulitkan.”

Berdasarkan penjelasan tersebut, jaminan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam melaksanakan pelayan program Jebol Darling kepada masyarakat sudah sangat baik. Adanya program Jebol Darling juga menjadi upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bandung Barat dalam menjamin hak yang harus diterima oleh masyarakat dengan cara mendekatkan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Stigma terkait adanya biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan serta proses pelayanan yang rumit dan memakan waktu masih tertanam dalam pemikiran masyarakat sehingga muncul keengganan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan khususnya dalam pembuatan KTP-el. Selain sosialisasi yang dilakukan dinas melalui perangkat desa dan kecamatan, Program jebol darling menjadi sarana untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah bahwasanya Pemerintah telah menunjukkan rasa kepeduliannya, salah satunya

dengan dibentuknya program jebol darling yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat disabilitas dalam menerima haknya dalam mendapatkan pelayanan publik. Stigma terkait adanya biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan serta proses pelayanan yang rumit dan memakan waktu masih tertanam dalam pemikiran masyarakat sehingga muncul keengganan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan khususnya dalam pembuatan KTP-el. Selain sosialisasi yang dilakukan dinas melalui perangkat desa dan kecamatan, Program jebol darling menjadi sarana untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah bahwasanya Pemerintah telah menunjukkan rasa kepeduliannya, salah satunya dengan dibentuknya program jebol darling yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat disabilitas dalam menerima haknya dalam mendapatkan pelayanan publik.

### **3.5. Emphaty (Empati)**

Empati merupakan kemampuan seseorang dalam memproyeksikan dirinya untuk ikut serta merasakan apa yang orang lain alami dengan wujud tindakan, perhatian dan kepedulian. *Emphaty* dibagi menjadi beberapa indikator, yaitu: (1) Sikap Petugas (2) Tanggapan Masyarakat (3) Berkurangnya permasalahan yang ada di Masyarakat

Jebol Darling merupakan program pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dimana program ini dilaksanakan langsung di tempat masyarakat berada sebagai pendengar, pelaksana dan pemenuh harapan masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan. Hal tersebut juga ditunjukkan dengan sikap petugas ketika tetap bersedia datang ke lokasi yang harus ditempuh dengan jarak jauh dan dengan kondisi jalan yang kurang bersahabat.

Penulis juga mendapatkan informasi dari penyandang disabilitas yang melaksanakan perekaman KTP-el, Beliau menyampaikan bahwa “Perekamannya berjalan dengan lancar. Setiap proses perekaman dilakukan dengan baik oleh petugas. Sikap dan perlakuan petugasnya kepada saya juga baik, sopan, dan ramah sehingga saya merasa nyaman saat melakukan proses perekaman dari awal sampai akhir”,

Berdasarkan pernyataan di atas, petugas Jebol Darling memiliki kepedulian dan rasa empati yang tinggi terhadap masyarakat, bahkan para petugas kerap merelakan kepentingan pribadinya agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas Jebol Darling memiliki sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan suatu program merupakan objek dalam menentukan keberhasilan suatu program. Program Jebol Darling disambut dengan sangat baik oleh masyarakat. Banyak masyarakat yang antusias dengan hadirnya pelayanan yang mengandalkan kendaraan keliling ini di desanya karena dengan adanya program Jebol Darling mereka merasa sangat dimudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan. Kemudahan ini juga dirasakan oleh masyarakat penyandang disabilitas yang ingin membuat KTP-el. Hal ini disampaikan juga kepada penulis melalui wawancara oleh salah satu masyarakat yaitu dengan Bapak Handoko orang tua dari Yoga Tia Gartiwa penyandang disabilitas intelektual yang ingin membuat KTP-el, Pada Hari Rabu 13 Januari 2022 di Rumahnya di Desa Jaya Mekar Kecamatan Padalarang. Beliau menyampaikan keterangan sebagai berikut “Adanya program ini sangat membahagiakan sekali karena dapat memudahkan kami di kala keadaan genting. Pelayanan yang diberikan juga berjalan dengan sangat baik dan tidak ada kendala, prosesnya cepat dan tidak berbelit belit dan petugasnya juga ramah. jadi setelah anak saya memiliki KTP-el kami merasa sangat senang.”

Berdasarkan pernyataan di atas, Masyarakat penyandang disabilitas di Kabupaten Bandung Barat ataupun keluarga yang mewakili pada umumnya memberikan respon yang positif. Mereka



mengaku senang dan terbantu dengan adanya program Jebol Darling ini bahkan penulis mendapatkan informasi bahwa ada juga masyarakat yang memberikan makanan kepada para petugas sebagai tanda terimakasih atas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Hal tersebut telah menjelaskan bahwa program Jebol Darling ini telah diterima dengan baik di hati masyarakat.

Hadirnya program Jebol Darling ditengah-tengah masyarakat menjadi penerang dalam kegelapan. kemudahan pelayanan yang diberikan menjadi jalan pembuka bagi masyarakat kaum minoritas untuk mendapatkan hak administratifnya dalam memperoleh KTP-el yang dapat digunakan untuk mendapatkan berbagai bantuan, seperti pelayanan kesehatan dan bantuan dari program pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Sehingga program Jebol Darling menjadi bentuk perlindungan masyarakat untuk mendapatkan haknya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Program Jebol Darling merupakan program inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat yang memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat umum khususnya bagi penyandang disabilitas. Program yang mulai beroperasi pada tahun 2016 ini dapat mempermudah masyarakat penyandang disabilitas dan lansia dalam membuat dokumen kependudukan terutama dalam pembuatan KTP-el. Seperti yang diketahui KTP-el memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari salah satunya yaitu sebagai syarat untuk mendapatkan berbagai bantuan sosial dari pemerintah. Dalam waktu lima bulan program jebol darling telah menerbitkan 32 KTP-el bagi penyandang disabilitas sehingga terdapat peningkatan jumlah kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas yakni sebesar 0,7% dari jumlah sebelumnya. Pada kenyataannya pelayanan administrasi kependudukan melalui program Jebol Darling yang telah berjalan selama hampir tujuh tahun tersebut tidak selalu berjalan sesuai dengan rencana, terkadang realita di lapangan berbanding terbalik dengan harapan sehingga menimbulkan beberapa kendala yang menghambat terlaksananya proses pelayanan. Hambatan tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan kendala yang berasal dari dalam yaitu seperti sarana dan prasarana, petugas pelayanan dan sistem yang ada di Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan faktor eksternal merupakan kendala yang berasal dari luar yaitu seperti masyarakat, akses transportasi, ataupun jaringan. Selanjutnya karakteristik dari program ini yaitu pelaksanaannya yang menggunakan sistem jemput bola (*door to door*). Pada umumnya pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan di kantor pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedangkan melalui program ini petugas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mendatangi rumah masyarakat yang ingin membuat KTP-el sehingga proses perekaman KTP-el dilaksanakan di tempat masyarakat tersebut berada. Adanya program ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat penyandang disabilitas yang belum memiliki KTP-el atau keluarga yang mewakili untuk dapat melaporkan diri ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dapat segera diberikan pelayanan. Tak hanya itu program ini juga diharapkan dapat meningkatkan jumlah kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bandung Barat sehingga dapat mencapai target yang diharapkan.

#### **4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan bahwa Program Jebol Darling yang sudah berjalan dari tahun 2016 ini belum memiliki regulasi yang mengatur program tersebut secara khusus, sehingga Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandung Barat berpedoman kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

pasal 2 yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan melalui layanan integrasi atau jemput bola.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan selama lebih dari dua minggu dan analisis yang berpedoman pada teori Ziethaml mengenai pelayanan program Jebol Darling dalam penerbitan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Pelayanan program Jebol Darling dalam penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat ditinjau dari dimensi *Responsivness, Assurance dan Emphaty* secara garis besar sudah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap petugas yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta tanggapan masyarakat yang memberikan respon positif terhadap adanya Program Jebol Darling yang dapat memudahkan kaum disabilitas dalam melaksanakan perekaman KTP-el. Namun demikian proses pelaksanaan program jebol darling belum cukup efektif jika dilihat dari dimensi *Tangibles* dan *Reliability*. Hal tersebut terlihat dari Sarana dan Prasarana yang kurang mendukung, Anggaran yang kurang maksimal serta lambatnya peningkatan jumlah KTP-el yang diterbitkan melalui program jebol darling yakni 32 KTP-el penyandang disabilitas yaitu baru mencapai 0,7% dari jumlah penyandang disabilitas wajib KTP-el pada tahun 2020. Namun demikian masih terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan program Jebol Darling diantaranya yaitu Belum adanya regulasi khusus, Sarana dan Prasarana yang kurang mendukung, Biaya Operasional yang tidak sesuai, Jaringan server yang tidak menentu, Program Jebol Darling belum diketahui seluruh masyarakat Kabupaten Bandung Barat Banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program Jebol Darling terutama penyandang disabilitas dan lansia serta Keterbatasan yang dialami oleh penyandang disabilitas menjadi tantangan tersendiri sehingga diperlukannya kesabaran dan rasa empati yang tinggi dari petugas. Untuk mengatasi hambatan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan beberapa upaya diantaranya yaitu, Melakukan kerjasama dengan seluruh kecamatan dan desa untuk meningkatkan pelayanan program Jebol Darling, Menjalin hubungan dan kerjasama dengan Dinas Sosial dan Dinas Kesehatan, serta Perawatan terhadap Sarana dan Prasarana yang mendukung program Jebol Darling untuk memperlancar proses pelayanan serta memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang ada.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang cukup singkat.

**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 pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bandung Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS Kabupaten Bandung Barat, *Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka 2021* (Bandung Barat, 2021).
- Creswell, John. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fakrulloh, Zudan dan Wismulyani, Endang. 2019. *Tertib Administrasi Kependudukan. Macanan Baru: Cempaka Putih*.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gava Media.
- Labolo, Muhadam. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mulyadi, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: Salemba empat.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Rajawali Pers.

### Peraturan Perundang-Undangan

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- e. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 43 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- f. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 38 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi dan Rincian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### Skripsi Dan Jurnal

- Arma, Fausiah. 2020. "Peningkatan Pelayanan KTP-el Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai", *J. Paradigma Administrasi Negara*, Vol. 2 (2): 74-80.
- Sukarmin. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admnduk Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Widhyastara, Cytra. 2020. *Efektivitas Program Dilan (Disabilitas dan Lanjut Usia) Dalam Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur*. Laporan Akhir. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.