



Implementasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman e-KTP bagi Disabilitas di Kota Palembang

Nyianda Indarwati¹, Mardianto¹, Dwi Mirani¹

¹Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya

Korespondensi: indarwatinyianda@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana faktor – faktor implementasi dalam mempengaruhi kebijakan jemput bola administrasi perekaman E-KTP bagi disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Latar belakang penelitian ini adalah ketidakseimbangan angka pemerataan kepemilikan E-KTP bagi disabilitas di Kota Palembang dengan total keseluruhan kebijakan jemput bola perekaman E-KTP bagi disabilitas selama tiga tahun terakhir dan kemungkinan besar akan selalu bertambah setiap tahunnya. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari Edward III yang terdiri dari empat dimensi yaitu sumber daya, komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data, dokumentasi dan wawancara. Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan bahwa dalam implementasi jemput bola administrasi perekaman E-KTP bagi disabilitas sudah cukup baik, namun ditemukan masalah terkait ketidaklengkapan salah satu fasilitas printer id card yang menjadi salah satu komponen penting sehingga tidak bisa diselesaikan pada saat hari yang sama. Hal tersebut juga mempengaruhi pendataan kepemilikan identitas penduduk disabilitas untuk percepatan dokumen kependudukan. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang harus meningkatkan kinerja baik secara kualitas dan kuantitas dalam hal mendukung pendataan kepemilikan E-KTP bagi disabilitas, selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang harus melakukan pengawasan secara berkala untuk mengecek apakah pelaksanaan sudah sesuai prosedural yang berlaku

Kata kunci: administrasi kependudukan, disabilitas, identitas kependudukan, implementasi kebijakan, perekaman e-ktp

Abstract

This research aims to find out how the implementation factors influence the policy implementation through ball pick-up for the administration of electronic residential identity card recording for disabilities at City Population and Civil Registration Office in Palembang. The background of this research because there are imbalance in the distribution of electronic residential identity card for people with disabilities in the city of Palembang with the total policy of picking up and taking electronic residential identity card recordings for people with disabilities over the last three years and it is possible will increase every year. This research uses the implementation theory of Edward III which consists of four dimensions, such as resources, communication, disposition and bureaucratic structure. The research

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 02/03/2021

Ditelaah: 15/06/2021

Diterbitkan: 20/06/2021

KUTIPAN

Indarwati, N., Mardianto, M., Mirani, D. (2021). Implementasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman e-KTP bagi Disabilitas di Kota Palembang. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 35-48, doi: 10.47753/pjap.v2i1.28





method used is a qualitative research method with data collection techniques, documentation and interviews. From the results of the research, it was concluded that the implementation of the administrative pick-up for the electronic residential identity card recording for disabilities was quite good, but problems were found related to the incompleteness of one of the id card printer facilities which became one of the important components so that it could not be completed on the same day. This also affects the data collection of identity ownership of persons with disabilities for the acceleration of residence documents. The results of this research recommend that City Population and Civil Registration Office should improve performance both in quality and quantity in terms of supporting data collection electronic residential identity card for persons with disabilities, in addition the Palembang City Population and Civil Registration Service should carry out periodic monitoring to check whether the implementation has been completed according to applicable procedures.

Keywords: *population administration, disability, population identity card, policy implementation, e-population identity card recording*

PENDAHULUAN

Penataan dan penertiban administrasi kependudukan untuk semua warga negara tanpa terkecuali telah melalui reformasi yang cukup panjang. Maka dari itu pemerintah berkewajiban untuk bertanggung jawab dalam menyelenggarakan penataan dan penertiban administrasi kependudukan yang harus dikelola dengan baik. Administrasi kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara, memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan (Purwanti & Suharyadi, 2018). Penertiban dan administrasi kependudukan termasuk satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini merujuk pada Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (JDIH, 2013).

Maka dari itu, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik wajib melayani warga dengan baik. Sebagai warga negara seringkali menemukan kesulitan untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan tersebut, salah satunya ialah penyandang disabilitas yang secara umum memiliki kendala ketidakmampuan fisik maupun non fisik dari individu tersebut untuk secara langsung mengakses pelayanan tersebut. Penyandang disabilitas seringkali menjadi kelompok marginal dalam mengakses pelayanan dan tidak menjadi perhatian utama dari pelayanan itu sendiri. Tindakan preventif menghindari hal tersebut sudah diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 29 ayat (1) menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang – undangan. (Indonesia, 2009). Seiring dengan kendala – kendala yang ada, pemerintah Indonesia akhirnya berkomitmen untuk melindungi hak – hak yang seharusnya bisa diterima oleh penyandang disabilitas yaitu dengan mengesahkan dan turut ikut dalam penandatanganan tentang Hak – Hak Penyandang Disabilitas yang dituangkan dalam peraturan nasional Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2011 yang merupakan hasil ratifikasi dari Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konveksi Hak – Hak Penyandang Disabilitas). (UU No 19 Tahun 2011, n.d.)



Selaras dengan adanya Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menggantikan Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat. Perubahan Undang – Undang ini adalah menjadi salah satu bentuk urgensi perubahan paradigma dimana Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1997 (Indonesia, 1997) ini tidak menegaskan adanya kewajiban negara untuk menyediakan pemenuhan hak disabilitas sehingga akan sangat lemah dan tidak responsif untuk penyandang disabilitas pada masa itu dan masa yang akan datang, penggunaan kata penyandang cacat ini juga menempatkan para disabilitas terperangkap dengan keadaan yang tidak berdaya, padahal kecacatan bukanlah tolok ukur suatu keadaan yang menentukan kualitas terhadap yang “tidak cacat”. Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas menjelaskan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. (RI, 2016). Selain itu juga pemilihan kata disabilitas memiliki keselarasan dengan serapan dari bahasa inggris yang berasal dari *disability* yang berarti bukan memiliki kemampuan yang berbeda tetapi tetap memiliki kemampuan yang sama hanya saja menggunakan atau mentransformasikannya dengan cara yang berbeda. Penggunaan kata ini juga tidak memuat unsur ataupun makna yang berkonotasi negatif dan menjadi representatif yang formal dan legal saat ini. Di sisi lain, ada penggunaan kata serupa yaitu difabel yang berasal dari serapan kata bahasa inggris “*different abled people*” memiliki arti kemampuan yang berbeda, namun pada saat ini kata tersebut masih asing dan yang lumrah ialah menggunakan disabilitas.

Bagian Penjelasan Pasal 4 Ayat 1 Undang – Undang No 8 Tahun 2016 ini menjabarkan definisi lebih lanjut mengenai ragam penyandang disabilitas sebagai berikut: (a) penyandang disabilitas fisik adalah terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil; (b) penyandang Disabilitas intelektual adalah terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrom*; (c) penyandang Disabilitas mental adalah terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain: psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian; dan disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif; (d) penyandang Disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari pancaindera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

Penyandang disabilitas merupakan masyarakat yang memiliki kesempatan, hak dan kedudukan yang sama serta menjadi partisipator yang aktif untuk dapat menerima dan mengakses segala bentuk aksesibilitas pelayanan yang ada. Salah satunya ialah penyandang disabilitas wajib mengikuti dan menerima segala hak dan kesempatan mereka untuk terdaftar dalam administrasi kependudukan sebagai tanda identitas yang sah sebagai individu sesuai dengan kriteria yang berlaku dalam bernegara yaitu dengan memiliki E – KTP. Maka dari itu pemerintah untuk bisa memenuhi hak tersebut secara khusus mengesahkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019.

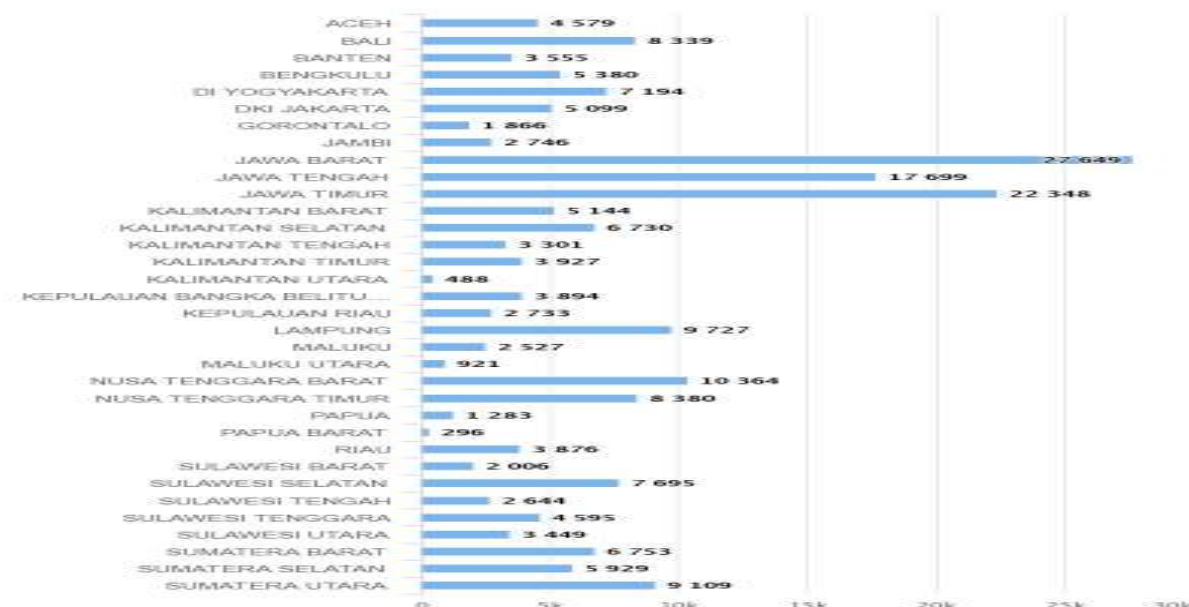
Pemerintah melalui Permendagri 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi menyebutkan bahwa pemerintah dan pemerintahan daerah wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Tentunya peraturan – peraturan hukum yang ada seharusnya membuat seluruh lapisan masyarakat khususnya penyelenggara kebijakan yang memiliki wewenang lebih leluasa untuk dapat lebih peka dalam melindungi dan memberikan pelayanan pada penyandang disabilitas karena mereka memiliki kesamaan potensi dan hak untuk dapat dioptimalkan secara penuh sehingga dapat berkontribusi dalam pemerataan pembangunan kualitas sumber daya manusia.

Pemerintah yang berusaha meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga pemerintah lebih responsif terhadap *problem-problem* yang berkembang sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan

keinginan atau kepuasan publik (Hamim et al., 2020). Selaras dengan pernyataan tersebut pemerintah sudah seharusnya menanggapi permasalahan – permasalahan yang ada pada masyarakat dengan akurat dan tepat sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang setara dan adil. Seharusnya peraturan – peraturan hukum yang ada seharusnya membuat seluruh lapisan masyarakat khususnya penyelenggara kebijakan yang memiliki wewenang lebih leluasa untuk dapat lebih peka dalam melindungi dan memberikan pelayanan pada penyandang disabilitas karena mereka memiliki kesamaan potensi dan hak untuk dapat dioptimalkan secara penuh sehingga dapat berkontribusi dalam pemerataan pembangunan kualitas sumber daya manusia.

Maka dari itu, dapat dilihat secara seksama juga seberapa banyak jumlah penyandang disabilitas yang berada di Indonesia ialah mencapai 22,5 juta orang (Kementerian Sosial RI, 2020). Setelah itu untuk lebih komprehensif melihat penyandang disabilitas yang berada langsung di Provinsi Sumatera Selatan per bulan Februari 2022 ialah mencapai 5.929 orang (Kementerian Sosial RI, 2018). Angka ini merupakan jumlah yang sangat besar dan akan dapat menjadi suatu kesulitan atau hambatan bagi penyelenggara kebijakan atau penyandang disabilitas itu sendiri jika pemenuhan hak mereka tidak dapat diberikan, salah satunya ialah pemenuhan hak untuk bisa mengakses pelayanan publik secara inklusif dan tanpa adanya perbedaan kesempatan serta diskriminasi. Sehingga stigma dan perlakuan diskriminatif yang telah lama dialami oleh penyandang disabilitas tidak berdampak pada konsekuensi terjadi yang kemungkinan besar membuat para penyandang disabilitas terperangkap dalam kondisi yang rentan dan terpinggirkan sehingga akan timbul eksklusi untuk penyandang disabilitas berada dalam posisi keberdayaan yang rendah. (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Grafik 1 Data Proporsi Penyandang Disabilitas Berdasarkan Provinsi



Sumber : *Sistem Informasi Manajemen Penyandang Disabilitas*, <https://simpd.kemensos.go.id> (Kementerian Sosial RI, 2018)

Gambar 1 merupakan data proporsi sebaran penyandang disabilitas berdasarkan provinsi per tanggal 24 Februari 2022, dapat dilihat bahwa Indonesia sendiri memiliki penduduk disabilitas yang tersebar dengan jumlah angka yang besar dan beragam pada setiap provinsi. Hampir semua provinsi menembus angka diatas seratus orang pada tiga provinsi. Terlebih lagi dengan provinsi yang memiliki ribuan penyandang disabilitas bahkan mencapai puluhan ribu. Data ini menjadi cerminan salah satu bentuk



urgensi permasalahan penyandang disabilitas di Indonesia, karena pada sistem *website* Sistem Informasi Manajemen Penyandang Disabilitas yang dapat diakses pada <https://simpd.kemensos.go.id/>, pengambilan data secara rinci diperbarui pada rentang setiap waktu 7 hari, maka dari itu jumlah penyandang disabilitas akan sangat mungkin bertambah semakin banyak seiring dengan waktu berjalan apabila kita hanya acuh terhadap permasalahan ini.

Provinsi Sumatera Selatan dengan jumlah penyandang disabilitas mencapai 5.929 orang. Angka ini merupakan jumlah yang sangat besar dan akan dapat menjadi suatu kesulitan atau hambatan bagi penyelenggara kebijakan atau penyandang disabilitas itu sendiri jika pemenuhan hak mereka tidak dapat diberikan, salah satunya ialah pemenuhan hak untuk bisa mengakses pelayanan publik secara inklusif dan tanpa adanya perbedaan kesempatan serta diskriminasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sebagai salah satu lembaga resmi yang memberikan pelayanan publik dan memiliki tugas untuk mengatur semua administrasi kependudukan bagi semua warga negara Indonesia termasuk penyandang disabilitas menjadi garda terdepan untuk menemukan solusi yang tepat dalam menyikapi kondisi ini. Warga negara dengan penyandang disabilitas dengan permasalahan administrasi kependudukan tentunya perlu mendapatkan jaminan dan akses dokumen kependudukan melalui pendataan sebagai dasar penerbitan dokumen kependudukan. Menyikapi hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memberikan sebuah inovasi layanan bagi penyandang disabilitas yaitu Inovasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman E-KTP bagi Disabilitas pada Masa Pandemi Covid -19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Jemput Bola Perekaman E – KTP bagi Penyandang Disabilitas ini juga termasuk dalam salah satu inovasi kebijakan lokal yang langsung dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menuju masyarakat yang sadar di bidang administrasi kependudukan. Hal ini juga diperhatikan dengan adanya Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2018). Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) ini merupakan gerakan yang secara umum bertujuan untuk pemenuhan kepemilikan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh setiap penduduk dan peningkatan nilai guna dokumen kependudukan bagi berbagai pelayanan publik.

Hal ini dirasa sangat penting karena perekaman E-KTP adalah salah satu komponen awal yang penting dalam dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Ditemukan data langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, hasil jumlah penyandang disabilitas berumur 17 tahun dengan 1.595 orang dan akumulasi jumlah kebijakan selama 3 tahun terakhir (2019-2021) berjumlah 939 orang. Dibawah ini merupakan perincian hasil kebijakan perekaman E –KTP bagi Penyandang Disabilitas selama 3 tahun terakhir.

Tabel 1 Data Hasil Kebijakan Jemput Bola Perekaman E-KTP bagi Penyandang Disabilitas, 2019-2021

No.	Tahun	Hasil Jemput Bola Perekaman E-KTP bagi Disabilitas
1.	2019	382
2.	2020	419
3.	2021	138
	Total	939

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2021

Dapat dilihat dari Tabel 1 hasil kebijakan jemput bola perekaman E-KTP pada tahun 2019 terdata sebanyak 382 orang, dilanjutkan dengan tahun 2020 pendataan penyandang disabilitas meningkat menjadi 419 orang. Sedangkan pada tahun 2021, penyandang disabilitas yang terdata sebanyak 138 orang. Sehingga total keseluruhan kebijakan jemput bola perekaman bagi disabilitas selama tiga tahun terakhir



adalah 939 orang. Sedangkan jumlah penyandang disabilitas yang berumur tujuh belas tahun dan seharusnya sudah wajib memiliki E-KTP di Kota Palembang adalah 1.595 orang. Hal ini tentu menjadi kendala yang harus segera diatasi, sehingga jumlah penyandang disabilitas yang sudah berumur tujuh belas tahun namun belum melakukan perekaman E-KTP berjumlah 656 orang.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas dengan adanya kesenjangan hasil perekaman dan kondisi empiris yang terjadi serta mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan wewenangnya yang mengatur mengenai administrasi kependudukan atas kelengkapan dokumen E-KTP bagi penyandang disabilitas, maka perlu diteliti lebih dalam mengenai permasalahan implementasi kebijakan jemput bola administrasi perekaman E-KTP bagi disabilitas. Menurut (Dirjen Dukcapil, 2019) mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Sebagaimana dengan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa E-KTP adalah identitas tunggal berbentuk kartu yang berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan terintegrasi secara nasional dengan sistem komputerisasi yang memiliki format dan spesifikasi tertentu yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota/Kabupaten. Identitas penduduk ini sangat dibutuhkan bagi yang rentan administrasi kependudukan dan para penyandang disabilitas guna mendapatkan bantuan sosial dan bantuan kesehatan dari Pemerintah. Dalam hal ini tentu terbentuklah pelaksanaan kegiatan Jemput Bola Administrasi Perekaman E-KTP bagi Disabilitas. Kegiatan yang dilaksanakan berupa pendataan dan perekaman E-KTP dengan mendatangi tempat yang sudah ditentukan sejauh ini meliputi rumah warga, panti sosial, rumah sakit, sekolah luar biasa, dan tempat penampungan lain yang terkait.

Inovasi ini telah melibatkan banyak pihak mulai dari jajaran Balai Kementerian Sosial, Dinas Sosial, pihak Kecamatan, dan pihak Kelurahan. Kemudian ikut juga terlibat dari TP.PKK, organisasi pemuda, organisasi kemasyarakatan, Lembaga Swadaya Masyarakat dan lembaga swasta lainnya yang mendukung layanan jemput bola untuk kaum disabilitas dan lanjut usia di Kota Palembang. Dengan harapan hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan proses penyelenggaraan kebijakan yang sesuai dengan peraturan serta ketentuan yang berlaku demi terjaganya stabilitas hak yang harus diterima oleh penyandang disabilitas dalam pelayanan publik secara optimal tanpa adanya celah diskriminasi dan kesamaan kesempatan dengan lapisan masyarakat lainnya. Penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak dan kewajiban yang sama dengan masyarakat non disabilitas. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia, sudah sepantasnya penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan khusus, yang dimaksudkan sebagai upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai tindakan diskriminasi dan terutama perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia (Ndaumanu, 2020). Maka dari itu penyelenggara kebijakan dalam menyikapi hal ini tentu berkewajiban melaksanakan kebijakan yang dekat dengan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan yang ada di masyarakat sehingga memberikan keleluasaan dalam mengakses pelayanan publik yang ada. Terlebih lagi penyandang disabilitas adalah kaum yang membutuhkan perhatian lebih dalam lapisan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori yang relevan dan dapat menganalisis implementasi kebijakan jemput bola perekaman E-KTP bagi disabilitas adalah teori implementasi kebijakan Edward III yang memiliki empat variabel seperti komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Peneliti memiliki pandangan bahwa teori ini akan mengupas kebijakan yang ada karena dapat melihat faktor kegagalan dan keberhasilan suatu implementasi baik ketika pra kondisi implementasi dan sesudahnya dengan empat variabel yang saling berhubungan tersebut. Adapun teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III dalam Agustino (2006:149-154) merumuskan adanya 4 dimensi yaitu sumber daya, komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi dalam suatu implementasi. Secara lebih mendalam diturunkan dalam indikator agar lebih jelas dalam menganalisis kebijakan yaitu pertama, sumber daya terdiri dari 3 indikator ialahtercukupinya pegawai pada kebijakan,tercukupinya dana pada kebijakan, dan tercukupinya fasilitas untuk operasional layanan pada kebijakan. Kedua, komunikasi terdiri dari 3



indikator yaitu koordinasi antar pihak dalam menjalankan kebijakan, ada tidaknya perbedaan (penolakan) dan kesamaan persepsi (penerimaan) antar implementor dan kelompok sasaran serta sosialisasi kebijakan efektif atau tidak. Ketiga, disposisi terdiri dari 3 indikator yaitu respon implementor terhadap kebijakan, pemahaman implementor kebijakan, dan ketersediaan insentif untuk implementor. Keempat, struktur birokrasi terdiri dari 2 indikator ialah ketersediaan SOP yang mudah dipahami dan struktur organisasi antar pihak pimpinan dan bawahan dalam struktur organisasi pelaksana.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan peneliti secara langsung dari lapangan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Adapun data primer dalam penelitian ini ialah hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai di bidang yang bersangkutan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Diikuti oleh data sekunder yaitu data yang bukan didapatkan oleh peneliti secara langsung melainkan data yang didapatkan melalui media lain yang sudah diolah menjadi sebuah informasi seperti berbentuk buku, jurnal, peraturan, laporan, dokumen dan sebagainya. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen pelaksanaan anggaran, surat keputusan dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik dokumentasi dan wawancara, dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, kondensasi, dan penarikan kesimpulan. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yang berarti timbul dengan maksud atau tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang dilakukan. Informan yang diambil penelitian ini yaitu kepala seksi bidang identitas penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, staf jemput bola perekaman E-KTP bagi disabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, disabilitas yang terdaftar pada jemput bola perekaman E – KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan akan bagian inti penulisan berisi analisa data dari hasil temuan di lapangan oleh peneliti yang didapatkan melalui proses dokumentasi, wawancara dan observasi terkait penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian ini akan dijabarkan dalam bentuk deskriptif kualitatif yang memaparkan dan menggambarkan data primer dan sekunder yang berasal dari lapangan, Pada penelitian terdiri dari 4 pembahasan dimensi yang diambil dari teori implementasi kebijakan menurut Edward III yaitu sumber daya, komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Pembahasan mengenai penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

Sumber daya

Dimensi sumber daya merupakan tolok ukur yang menjadi hal utama dalam menganalisis sebuah kebijakan yang sedang berlangsung. Di dalam dimensi sumber daya itu sendiri dapat terbagi menjadi tiga yaitu sumber daya manusia, sumber daya anggaran atau finansial dan yang terakhir ialah sumber daya fasilitas atau sarana prasarana. Ketiga dimensi ini akan secara langsung maupun tidak langsung memberikan pengaruh satu sama lain yang disebabkan karena adanya keterikatan sumber daya di dalamnya. Pertama, yaitu sumber daya manusia yang terdapat dalam implementasi yaitu ialah staf atau pegawai pelaksana yang bertugas adalah sebanyak lima orang yang memiliki masing – masing tugas dalam melayani disabilitas itu sendiri, sedangkan untuk yang juga ikut turun ke lapangan ialah bisa berasal dari bidang lain tidak hanya berasal dari bidang pendaftaran penduduk (dafduk) saja, namun bisa saja seperti bidang catatan sipil ataupun bidang – bidang lain yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. dapat diketahui bahwa jumlah pegawai pelaksana yang memiliki tugas



untuk melakukan perekaman E-KTP bagi disabilitas terdapat lima orang yang sudah memiliki tugasnya masing – masing yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan perekaman itu sendiri, selain itu untuk pegawai atau staff yang ikut membersamai jemput bola ini tidak hanya berasal dari bidang pendaftaran penduduk saja melainkan bisa dari luar bidang tersebut. Dapat dilihat bahwa untuk tersedianya sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai atau staf pelaksana ketika implementasi kebijakan jemput bola ini berjalan sudah sesuai dengan kebutuhan untuk melayani disabilitas itu sendiri yang dapat dirincikan lima orang pegawai pelaksana itu memiliki *jobdesk* masing – masing yaitu melakukan pengecekan kartu keluarga, sidik jari, iris mata, bentuk tangan, foto wajah dan latar foto.

Selanjutnya atau yang kedua untuk sumber daya anggaran (finansial) dalam kebijakan ini ialah adanya rincian total anggaran yang dikeluarkan pada kebijakan jemput bola ini maka berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat ditemukan anggaran sebagai sumber daya finansial pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran. Sumber anggaran untuk pelaksanaan kebijakan berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang dialokasikan untuk jemput bola itu sendiri, akan tetapi untuk rincian dan nominal anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang itu tidak disebutkan secara rinci kepada pihak luar. Sumber daya anggaran adalah salah satu faktor berjalannya sumber daya fasilitas pada kebijakan jemput bola berlangsung dengan baik dan terkendali. Bahwa sumber anggaran untuk pelaksanaan kebijakan berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang dialokasikan untuk jemput bola itu sendiri, akan tetapi untuk rincian dan nominal anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang itu tidak disebutkan karena berdasarkan keterangan informan dijelaskan tidak bisa diberitahu secara rinci kepada pihak luar. Untuk lebih memastikan rincian total anggaran yang dikeluarkan pada kebijakan jemput bola ini maka berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat ditemukan anggaran sebagai sumber daya finansial pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran. Sumber anggaran yang terlampir pada dokumen tersebut didapat dari tahun 2021. Laporan realisasi anggaran kebijakan ini ditunjukkan Tabel 1.

Tabel 2 Laporan Realisasi Anggaran Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman E-KTP bagi Disabilitas

Uraian	Satuan	Realisasi Anggaran
Belanja Fotocopy Kegiatan Pelayanan Dokumen Penyandang Disabilitas	1,00	1.000.000,00
Belanja Penjilidan Kegiatan Pelayanan Dokumen Penyandang Disabilitas	2,00	2.000.000,00

Sumber : *Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2021*

Sehingga dalam hal ini belum bisa dilihat capaian sumber daya anggaran seperti apakah meningkat atau malah sebaliknya, terlebih tahun tersebut terjadi pandemi dalam pelaksanaan kebijakan jemput bola ini. Ditemukan terdapat pada tahun 2021 dengan jadwal yang telah berlangsung lebih kurang tiga bulan yang berarti sumber daya anggaran dengan total 3.000.000,00 tersebut dipergunakan untuk belanja *fotocopy* dan penjilidan kegiatan pelayanan dokumen penyandang disabilitas selama kurun waktu tersebut, namun sangat disayangkan pada tahun 2019 dan 2020 pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran tidak ditemukan uraian secara lebih rinci mengenai pelayanan kegiatan disabilitas tersebut.

Selanjutnya dapat diketahui sumber daya fasilitas yang digunakan oleh pegawai pelaksana untuk pelayanan implementasi jemput bola perekaman E-KTP bagi disabilitas terdiri dari PC Komputer/*Laptop*, iris mata, sidik jari, latar foto, kamera digital, *smart card reader* dan tempat tanda tangan (*signature pad*).



Hal ini sejalan dan sudah sesuai dengan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Spesifikasi teknis perangkat keras yang tersedia pada pelaksanaan jemput bola perekaman E-KTP bagi disabilitas yang berlokasi di Kelurahan 1 Iir Kecamatan Iir Timur III ini dari 9 spesifikasi perangkat keras yang menjadi standarisasi dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan terdapat 8 perangkat keras yang tersedia yaitu kamera digital, *backdrop* foto, *fingerprnt scanner*, *iris scanner*, *signature pad*, dan komputer. Sedangkan untuk perangkat keras yaitu *printer id card* tidak tersedia pada pelaksanaan jemput bola tersebut. Hal ini dapat dilihat bahwa dengan tidak tersedianya printer id card otomatis juga E-KTP yang terdata dalam pelaksanaan jemput bola dapat dipastikan tidak bisa dicetak pada hari yang sama.

Komunikasi

Bentuk penyaluran informasi sehingga muncul komunikasi terdapat koordinasi antar pihak yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebelum melakukan pelaksanaan jemput bola dalam memilih pelaksana yang bertugas melakukan pembuatan jadwal, surat keputusan dan terakhir membuat surat tugas untuk setiap pegawai yang akan turun langsung untuk melayani disabilitas dalam jemput bola perekaman E-KTP. Sebagaimana yang diketahui bahwa komunikasi merupakan salah satu hal yang penting untuk mengukur bagaimana aktivitas sebuah kebijakan yang berlangsung antara pelaksana kebijakan dan juga masyarakat yang menerima kebijakan sebagai kelompok sasaran. Dapat dilihat bahwa hal ini menjadi langkah – langkah yang prosedural untuk sebuah kebijakan berlangsung dalam mengkoordinasikan pegawai dalam pelaksanaannya itu sendiri. Maka dari itu untuk cara penyampaian informasi kepada kelompok sasaran dapat dicermati bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam melaksanakan jemput bola ini pertama akan menyurati kecamatan dimana lokasi jemput bola yang akan dituju, kemudian akan diturunkan ke kelurahan, kecamatan dan bisa langsung ke Rukun Tetangga (RT). Dalam hal ini kebijakan jemput bola juga bekerja sama dengan Yayasan Penyandang Anak Cacat (YPAC) di Kota Palembang sebagai pihak luar yang dapat mengikuti kebijakan jemput bola ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang juga bekerja sama dengan Walikota Palembang kepada camat dan lurah untuk dapat menginformasikan data warga untuk memfasilitasi kegiatan jemput bola tersebut. Hal ini merupakan bentuk komunikasi bahwa terdapat koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan *stakeholders* lainnya yaitu lurah dan camat dalam menjalankan kebijakan jemput bola ini. Selain itu dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa tembusan juga diberikan pada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi dan Kepala Dinas Sosial Kota Palembang, hal ini berarti informasi pelayanan jemput bola ini juga diketahui oleh dua pihak tersebut.

Kemudian melihat kembali total keseluruhan kebijakan jemput bola perekaman bagi disabilitas selama tiga tahun terakhir adalah 939 orang. Sedangkan jumlah penyandang disabilitas yang berumur tujuh belas tahun dan seharusnya sudah wajib memiliki E-KTP di Kota Palembang adalah 1.595 orang. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan ini seharusnya dari sebelumnya sudah bisa dilaksanakan, alangkah lebih baiknya jika pelaksana kebijakan harusnya lebih cekatan dan adaptif terhadap disabilitas yang menjadi perhatian khusus. Padahal pemerintah telah memberikan jaminan hak kesetaraan pada penyandang disabilitas yang tertuang pada Undang – Undang yang secara khusus mengatur tentang hal tersebut dengan pendekatan kesehatan yang memandang disabilitas sebagai kaum yang patut dikasihani sejak pada tahun 1997. Namun seiring berjalannya waktu pendekatan ini berubah dan disempurnakan dengan dikeluarkannya Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2016 dengan pendekatan hak asasi manusia



yang secara tegas mengatur bahwa penyandang disabilitas merupakan bagian dari keberagaman yang juga memiliki hak setara dengan individu lainnya.

Mengenai respon antar pihak pelaksana dan juga kelompok sasaran dapat ditemukan informasi bahwa ketika melakukan pelaksanaan jemput bola terdapat beberapa hambatan dari kelompok sasaran itu sendiri. Penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan yang memang seharusnya mendapatkan perhatian khusus, ketika didatangi petugas pelaksana ditemukan beberapa kasus disabilitas yang melakukan penolakan karena merasa bingung, malu dan terkejut. Hal ini tentu dapat menjadi kendala ketika pelaksanaan di lapangan itu sendiri dan jika terdapat kasus dengan disabilitas yang tetap tidak ingin melakukan perekaman tentu akan menghambat percepatan dokumen kependudukan nasional, karena mengingat E-KTP adalah dokumen awal yang tercatat resmi sebagai penduduk dan penting untuk bisa mengakses layanan fasilitas lainnya. Tentu hambatan ini seharusnya menjadi hal yang harus segera diselesaikan oleh pelaksana.

Selain itu dalam pelaksanaannya kebijakan jemput bola bagi disabilitas ini terdapat kendala pada kelompok sasaran yaitu penyandang disabilitas ketika didatangi petugas pelaksana terdapat beberapa kasus yang melakukan penolakan karena merasa malu untuk melaporkan diri baik diri sendiri atau kerabatnya sebagai penyandang disabilitas. Di sisi lain, penyandang disabilitas sangat merasa terbantu dengan adanya jemput bola yang langsung mendatangi wilayah mereka, sehingga dapat mengefisiensi waktu dan juga biaya untuk langsung datang ke kantor, sehingga mereka tidak terhambat untuk mengakses pelayanan dokumen kependudukan E-KTP. Terdapat juga informasi tambahan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang selain menggunakan data dari server juga ikut turut melibatkan data integrasi dari Dinas Sosial, Rukun Tetangga (RT), Kelurahan, dan Yayasan setempat agar dapat dilakukan *cross check* data yang akurat. Dalam dimensi komunikasi yaitu pada indikator ada tidaknya perbedaan (penolakan) dan kesamaan persepsi (penerimaan) antar implementor dan kelompok sasaran dapat dilihat bahwa kelompok sasaran dapat menerima dengan baik adanya kegiatan jemput bola perekaman E-KTP ini karena dapat membantu mereka menghemat waktu karena tidak harus langsung mendatangi kantor terkait dan langsung bisa diambil di kelurahan tempat mereka melakukan perekaman E-KTP.

Kemudian dimensi komunikasi ini terdapat indikator untuk melihat apakah sosialisasi kebijakan efektif atau tidak. Dapat dilihat selain sosialisasi secara prosedural yang melibatkan kelurahan sampai dengan RT, kegiatan jemput bola ini juga menyebarkan informasi melalui kanal media sosialnya didapati keterlambatan menyebarkan informasi dalam indikator sosialisasi melalui media sosialnya. Untuk *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, setelah melihat *website* tersebut tidak ditemukan informasi mengenai sosialisasi yang berkaitan dengan kegiatan jemput bola perekaman e-KTP bagi disabilitas. Di dalam *website* tersebut terdapat enam menu yang terdiri dari beranda, profil, berita, galeri foto dan program, beserta informasi dan kontak. Pada menu program di bagian bidang pendaftaran penduduk tidak terdapat informasi apapun yang tertera, hanya terdapat beberapa pembaharuan informasi pada kolom menu berita yang memuat kegiatan – kegiatan pelaksanaan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh instansi terkait. Sehingga sosialisasi melalui kanal media sosial mengenai kegiatan jemput bola ini dapat dikatakan masih minim informasi mengenai sosialisasi melalui kanal digital karena hanya terdapat informasi pada satu postingan *instagram* saja dan tidak terdapat di *website* instansi terkait. Hal ini sangat disayangkan mengingat zaman yang semakin canggih dan hampir kalangan masyarakat menggunakan media sosial untuk mengakses berbagai informasi.

Disposisi

Disposisi merupakan pemahaman implementor dalam memahami kebijakan sehingga terdapat komitmen ketika pelaksanaan. Dari komitmen inilah akan timbul kepatuhan implementor dalam kebijakan sehingga dalam melayani masyarakat dalam hal ini adalah disabilitas sebagai kelompok sasaran



diharapkan akan tumbuh rasa kepedulian dan rasa percaya antar satu sama lain. Petugas pelaksana dalam menanggapi kebijakan ini sudah dilakukan pelatihan seperti bimbingan teknis dan sudah memahami pekerjaan yang ada. Kebijakan ini berpedoman pada Permendagri 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi yang berarti respon implementor terhadap peraturan yang ada mengenai penduduk rentan yaitu disabilitas sudah sesuai untuk rujukan pelaksanaan kebijakan.

Indikator disposisi merupakan salah satu faktor penting untuk mengetahui seberapa jauh komitmen para implementor yang bertugas pada suatu kebijakan, maka untuk melihat lebih jauh ketika di lapangan pada saat observasi ditemukan terdapat delapan orang pelaksana yang bertugas pada kegiatan jemput bola perekaman e-KTP bagi disabilitas ini, namun pada saat kegiatan berlangsung hanya terdapat lima orang yang hadir di lokasi. Padahal jadwal petugas yang dilampirkan langsung oleh instansi terkait sudah memberikan *list* sejumlah nama yang seharusnya turun pada kegiatan tersebut. Pada saat di lapangan, selain lima orang yang memang sebagai pelaksana tugas jemput bola tersebut juga ikut turut hadir beberapa pegawai dari instansi terkait yang ikut juga melayani masyarakat. Dari hal ini kepatuhan implementor dalam menjalankan kebijakan tersebut belum sepenuhnya optimal karena beberapa petugas pelaksana tidak didapati pada lokasi pelaksanaan berlangsung dari awal kegiatan dimulai sampai dengan kegiatan berakhir. Jika mengingat kembali jemput bola mendapatkan antusiasme yang cukup baik dari masyarakat sehingga pada saat pelaksanaan sangat banyak masyarakat yang hadir untuk dilayani yang seharusnya juga membutuhkan pelaksana tugas yang melayani dengan prima.

Kemudian faktor insentif yang diberikan pada implementor itu ialah tetap pada gaji pokok dan tidak ada penambahan insentif lainnya, hal ini disebabkan karena pelaksanaan jemput bola itu sendiri dilakukan pada waktu jam kerja dan tidak diluar jam tersebut. Namun, berdasarkan penuturan dari staf jemput bola itu sendiri ketika ada jadwal jemput bola maka pekerjaan di kantor juga tetap harus menjadi pekerjaan yang harus diselesaikan. Hal ini menyebabkan pekerjaan di kantor bisa menumpuk untuk diselesaikan di waktu dan hari berikutnya karena tidak bisa diselesaikan pada waktu pelaksanaan jemput bola yang dilakukan bisa luar kantor. Dan juga melihat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ialah salah satu instansi yang selalu ramai didatangi oleh masyarakat setiap harinya untuk mengurus administrasi kependudukan.

Diperoleh informasi dari salah satu pelaksana jemput bola mengatakan bahwa E-KTP tidak bisa langsung selesai karena data harus diproses melalui capil pusat dan setelah itu akan diantarkan oleh capil ke kelurahan asal dan dibagikan E-KTP tersebut pada masyarakat yang telah mengikuti jemput bola. Hal ini berbanding terbalik dengan yang dituturkan oleh salah satu pihak yang mengatakan khusus jemput bola disabilitas dapat satu hari langsung bisa selesai pada saat itu juga dan bertolak belakang dengan SOP yang berlaku. Pelaksanaan di lapangan pada saat jemput bola juga tidak terdapat *printer id card*, dimana hal ini menjadi salah satu faktor dan kendala utama mengapa e-KTP pada saat jemput bola tersebut tidak bisa diselesaikan pada saat hari yang sama. Padahal dalam dimensi disposisi sangat diperlukan komitmen implementor dalam saat pelaksanaan dan melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Sehingga dalam indikator disposisi yang menyoroti soal bagaimana bentuk komitmen implementor dalam melaksanakan kebijakan belum optimal karena terdapat informasi yang tidak sama antara pelaksana yang bertugas, masyarakat terhadap struktural pimpinan yang membawahi pelaksanaan jemput bola tersebut.

Struktur Birokrasi






Salah satu hal yang turut ikut mempengaruhi berjalannya kebijakan ialah bagaimana suatu sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika

struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya-sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

Sebagaimana dalam indikator struktur birokrasi, tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam suatu kebijakan sangatlah dibutuhkan karena merupakan pedoman awal baik dari sisi implementor maupun kelompok sasaran yang terlibat dalam kebijakan tersebut. Dalam kebijakan ini SOP kebijakan jemput bola perekaman E-KTP bagi disabilitas tersedia dengan menggunakan SOP E-KTP pemula, selain itu juga SOP ini dapat diakses melalui kanal digital pada *website* instansi tersebut sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses. Setiap langkah prosedur yang terdapat di SOP merupakan acuan dari pembagian tanggung jawab dari petugas pelaksana itu sendiri. Pengawasan yang dilakukan dalam pembagian kerja yang berpedoman pada SOP ini sendiri jika terjadi satu hal yang mana kelompok sasaran yaitu penyandang disabilitas yang tidak memenuhi kriteria untuk melakukan persyaratan SOP secara tuntas dikarenakan seperti keterbatasan fisik dan hambatan sejenisnya atau memang terdapat kesalahan dari petugas pelaksana saat melakukan perekaman sampai dengan pencetakan E-KTP untuk disabilitas itu sendiri. Di sisi lain sangat disayangkan bahwa kebijakan jemput bola ini masih menggunakan SOP E-KTP Pemula yang tentunya tidak mencakup semua langkah secara administratif untuk penyandang disabilitas yang inklusif, disebabkan karena SOP tersebut dipergunakan untuk masyarakat biasa yang akan mengakses pelayanan penertiban E-KTP Pemula. Berikut ini merupakan gambar SOP Pelayanan Penertiban E-KTP Pemula :

Grafik 2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penertiban KTP EI- Pemula

PROSEDUR :
PELAYANAN PENERTIBAN KTP-EL PEMULA

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pengadminis trasi Umum	Pengelola Data	Kelengkapan	waktu	Output	
1.	Pendaftaran perekaman KTP-EL				Dokumen kependudukan	5 menit	Pendaftaran	
2.	Mengagendakan perekaman KTP-EL				Buku agenda	10 menit	pengagendaan	
3.	Pelaksanaan perekaman iris mata, sidik jari, penunggalan data, pencetakan KTP-EL				Dokumen kependudukan	60 menit	Perekaman	
4.	Agenda/rekapitulasi hasil pencetakan KTP-EL				Buku agenda	10 menit	Laporan	
5.	Membuat daftar tanda terima KTP-EL				Buku agenda	10 menit	Tanda terima	
6.	Mengambil KTP EL				Tanda terima	5 menit	KTP	

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2021

Di sisi lain sangat disayangkan bahwa kebijakan jemput bola ini masih menggunakan SOP E-KTP Pemula yang tentunya tidak mencakup semua langkah secara administratif untuk penyandang disabilitas yang inklusif, disebabkan karena SOP tersebut dipergunakan untuk masyarakat biasa yang akan mengakses pelayanan penertiban E-KTP Pemula. SOP diatas turut juga menjelaskan bahwa pelayanan penertiban E-KTP Pemula dapat diselesaikan pada waktu yang sama di satu hari, namun hal ini belum bisa berjalan dengan semestinya saat di lapangan. Selain itu bahwa pembagian tanggung jawab dalam



pelaksanaan jemput bola disabilitas ini terdiri dari lima orang yang berasal dari bidang pendaftaran penduduk sebanyak lima orang yang mana setiap satu kali turun lapangan itu berdasarkan sistem rolling yang berarti lima orang di bidang pendaftaran penduduk akan ditunjuk secara bergantian pada setiap kali jemput bola dilaksanakan. Pembagian terdapat mulai dari struktur pimpinan dari atas sebanyak delapan orang yang melayani kelompok sasaran yaitu disabilitas secara langsung telah memiliki tugasnya masing – masing. Dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan kebijakan jemput bola ini terdapat penyebaran struktur organisasi yang terpola antara struktur pimpinan dan bawahannya yang masing – masing sudah memiliki tugas yang akan bertugas berdasarkan sistem *rolling*.

Untuk memastikan lebih lanjut mengenai persebaran tanggung jawab yang telah dilampirkan pada jadwal petugas jemput bola administrasi perekaman E- KTP bagi disabilitas di atas pada saat pelaksanaan, ditemukan yang berada di lokasi jemput bola terdapat lima pelaksana dari delapan pelaksana yang seharusnya berada untuk bertugas di lapangan. Selain itu juga apa yang disampaikan informan bahwa ada beberapa pegawai yang tidak termasuk pelaksana tugas juga ikut hadir dalam pelaksanaan jemput bola tersebut. Hal ini sangat disayangkan mengingat petugas pelaksana yang diberi tugas untuk melayani disabilitas yang seharusnya hadir di lapangan dari delapan petugas hanya terdapat lima petugas, hal ini juga membuat pelaksana jemput bola sempat kewalahan karena banyaknya masyarakat yang berdatangan sehingga kondisi jemput bola sempat tidak kondusif

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan interpretasi data yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi jemput bola administrasi perekaman E-KTP bagi disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yaitu sumber daya, komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini implementasi sudah berjalan dengan baik namun secara prosedural pelaksanaan implementasi belum optimal, seperti masih belum lengkapnya fasilitas *printer id card* yang menjadi peralatan penting dalam perekaman E-KTP bagi disabilitas yang seharusnya selesai pada saat hari yang sama. Implementasi jemput bola administrasi perekaman E-KTP bagi disabilitas sebaiknya tidak hanya memperhatikan kuantitas kelompok sasaran, tetapi juga harus memperhatikan aspek kualitas penting lainnya pada saat pelaksanaan secara berkesinambungan. Hal ini perlu dilakukan agar implementasi berjalan optimal seiring dengan tujuan percepatan kelengkapan dokumen kependudukan nasional khususnya disabilitas, sehingga kelompok disabilitas juga memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam hal memperoleh identitas kependudukan dengan kelompok lainnya. Untuk peneliti lain yang akan meneliti hal serupa, disarankan untuk dapat menganalisis dengan dua metode seara kualitatif dan kuantitatif sehingga *output* yang dihasilkan akan lebih komprehensif dan dapat melihat sudut pandang dari sisi perhitungan pencapaian dokumen identitas kependudukan bagi disabilitas.

Peneliti merekomendasikan kepada para pelaksana jemput bola dan jajaran bidang pendaftaran penduduk harus mengecek ulang kelengkapan semua fasilitas yang akan di bawa pada saat pelaksanaan jemput bola dan disesuaikan dengan SOP yang berlaku, sehingga pada saat pelaksanaan E-KTP dapat terselesaikan pada saat hari yang sama sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang perlu meningkatkan (a) kualitas sumber daya manusia di bidang pendaftaran dan pendataan penduduk dengan cara melaksanakan pelatihan mengenai *disability awareness* untuk lebih membuka wawasan pengetahuan dan *skill* dalam melayani disabilitas secara inklusif, sehingga target – target pelaksanaan yang belum bisa dicapai dengan maksimal dapat tercapai di pelaksanaan jemput bola selanjutnya; (b) pengawasan secara berkala mengenai kondisi lapangan jemput bola sehingga dapat diketahui prosedural yang dilaksanakan pada jemput bola sudah sesuai dengan ketentuan atau belum; (c) membuat SOP tersendiri untuk jemput bola perekama E-KTP bagi disabilitas; dan (d) menyebarkan informasi dan sosialisasi mengenai jadwal pelaksanaan dan tata cara jemput bola



perekaman E-KTP bagi disabilitas akan sangat baik jika dipublikasikan dan diperbarui secara rutin dan berkala di *website* dan instagram agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses hal tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada informan penelitian yang bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Dirjen Dukcapil, S. (2019). *NIK Dalam KTP-el sebagai Single Identity Number*.
https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/82/nik_dalam_ktp_el_sebagai_single_identity_number
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4932](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932)
- Indonesia, R. (1997). *Undang Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat*.
- Indonesia, R. (2009). *Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- JDIH, B. R. (2013). Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013. *UU No 24 Tahun 2013*, 3, 103–111.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). *Intruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan* (p. 3).
<http://disdukcapil.landakkab.go.id/docs/inmendagri/attachment437.pdf>
- Kementerian Sosial RI. (2018). *Sistem Informasi Manajemen Penyandang Disabilitas*.
<https://simpd.kemensos.go.id/>
- Kementerian Sosial RI, B. H. M. (2020). *Kemensos Dorong Aksesibilitas Informasi Ramah Penyandang Disabilitas*. <https://kemensos.go.id/kemensos-dorong-aksesibilitas-informasi-ramah-penyandang-disabilitas>
- Ndaumanu, F. (2020). Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal HAM*, 11(1), 131. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.131-150>
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintahan tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67.
- Pusat Data dan Informasi Kementrian Kesehatan RI. (2019). Situasi Disabilitas. *Pusat Data Dan Informasi Kementrian Kesehatan RI*, 1–10.
- RI, D. (2016). *Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. UU No 19 Tahun 2011*. (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39255>