

Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

The Quality of "Jemput Bola" Public Service for Citizen with Disability in Cimahi Office of Population and Civil Registration

Raisa Rafifiti Choerunnisa¹, Rosinta²

^{1,2}Politeknik STIA LAN Bandung
Jalan Hayam Wuruk No.34-38, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat
Telp. dan Fax. 022-4237375

(Diterima 17/02/23; Disetujui 27/04/23)

Abstract

Cimahi City Government initiated "jemput bola" public service for citizen with disability. "Jemput bola" public service is an act of recording electronic citizen identity card (e-KTP) for citizen with disability, elderly, and acute sickness by going directly to their houses. This study aimed to determine the implementation of population administration services through "jemput bola" public service for citizen with disability at the Population and Civil Registration Office of the Cimahi City along with the obstacles that occurred during the process. The research method used was qualitative research. Sources of data in this study were interview, direct observation, and document study. The results of this study indicated that in carrying out ball "jemput bola" public service for citizen with disability, there were some obstacles, i.e.: the absence of Standard Operating Procedures, internet network quality, character of citizen with disability, and access toward citizen's house location. To overcome the main obstacles, researchers created a Standard Operating Procedure document as guidance for "jemput bola" public service for citizen with disability. For internet network problem, officers could prepare a specific internet network system that was worked in the targeted area and also brought up a backup network. For obstacle related to mood disturbance of citizen with disability, officers needed special training to handle challenging situation so they could serve them in a more appropriate way. For obstacle related to access toward citizen's house location, officers could bring recording equipment to citizen's house. This research could benefit Cimahi City Office of Population and Civil Registration to improve the quality of "jemput bola" public service for citizen with disability and also as reference for similar research.

Keywords: quality, service, population administration, "jemput bola".

Abstrak

Pemerintah Kota Cimahi menggagas pelayanan publik "jemput bola" bagi warga difabel. Pelayanan publik "Jemput bola" adalah tindakan pencatatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) bagi warga negara penyandang disabilitas, lanjut usia, dan sakit akut, dengan mendatangi langsung ke rumah masing-masing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan publik "jemput bola" bagi warga difabel di Dinas Kependudukan dan

¹ Email: raisa.choerunnisa@gmail.com

Catatan Sipil Kota Cimahi, beserta kendala-kendala yang terjadi selama proses tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi langsung, dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik jemput bola bagi warga difabel terdapat beberapa kendala, yaitu belum adanya SOP, kualitas jaringan internet, karakter warga difabel, dan akses menuju lokasi rumah warga. Untuk mengatasi kendala utama, peneliti membuat dokumen Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman pelayanan publik "jemput bola" bagi warga difabel. Untuk masalah jaringan internet, petugas dapat menyiapkan sistem jaringan internet khusus yang bekerja di wilayah sasaran dan juga memunculkan jaringan cadangan. Untuk kendala yang berkaitan dengan gangguan *mood* warga difabel, petugas perlu pelatihan khusus untuk menangani situasi yang menantang, agar dapat melayani dengan lebih tepat. Untuk kendala terkait akses menuju lokasi rumah warga, petugas dapat membawa alat perekam ke rumah warga. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik "jemput bola" bagi warga difabel dan juga sebagai referensi untuk penelitian sejenis.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan, administrasi kependudukan, jemput bola.

1. PENDAHULUAN

Manusia adalah Ciptaan Tuhan yang sempurna (Allo, 2022). Namun, sebagian dari ciptaan-Nya itu ada yang kurang sempurna. Masyarakat yang kurang sempurna itu dinamakan penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas digolongkan juga sebagai salah satu kelompok rentan. Kelompok rentan, yakni kelompok yang paling sering menerima perlakuan diskriminasi dan hak-haknya sering tidak terpenuhi (Ndaumanu, 2020). *International Labour Organization* (ILO) menyatakan bahwa 15% dari jumlah penduduk dunia merupakan penyandang disabilitas. Sekitar 82% dari penyandang disabilitas berada di negara-negara berkembang dan hidup di bawah garis kemiskinan. Data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang tertuang dalam dokumen Infodatin, menyatakan bahwa dari 100 (seratus) orang di dunia, terdapat 15% (lima belas) persen yang mengalami disabilitas dan 2-4 orang di antaranya masuk dalam kategori disabilitas berat. Berdasarkan data berjalan 2020 dari Biro Pusat Statistik (BPS), jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 22,5 juta atau sekitar lima persen. Indonesia merupakan negara hukum, oleh sebab itu perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia maupun hak warga negara menjadi inti dari konsepsi negara hukum (Purnomosidi, 2017). Dalam praktik penyelenggaraan negara hukum, diperlukan adanya instrumen hukum untuk menjaga dan menjamin perlindungan dan pemenuhan hak warga negara, termasuk hak-hak warga disabilitas.

Hak penyandang disabilitas di dunia terdapat dalam Resolusi Nomor A/61/106 Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) (Kasim *et al.*, 2010). Dalam resolusi, dimuat hak dari penyandang disabilitas serta memberikan alternatif dalam pemenuhan hak-hak disabilitas. Menurut dokumen Infodatin Kemenkes, Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sejak awal telah melakukan upaya agar dapat memenuhi hak-hak dari penyandang disabilitas dan berupaya meningkatkan kesadaran akan adanya penyandang disabilitas. Hal itu tercermin dalam pengesahan Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas yang dimuat dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2011. Adanya Undang-Undang tersebut telah menunjukkan kesungguhan dari pemerintah dalam rangka melindungi, memenuhi hak, serta menghormati kaum disabilitas, sehingga diharapkan kesejahteraan penyandang disabilitas dapat mengalami peningkatan. Selain itu, di Indonesia ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menggantikan Undang-Undang sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997

tentang Penyandang Cacat. Alasan penggantian dikarenakan masih dianggap bersifat belas kasihan dan belum memihak kepada pemenuhan hak asasi manusia. Perwujudan hak-hak penyandang disabilitas dilihat sebagai kepedulian sosial dengan hak atas jaminan sosial, bantuan sosial, rehabilitasi, dan peningkatan kesejahteraan.

Dalam rangka memenuhi segala hak dari penyandang disabilitas tersebut, dibutuhkan dokumen kependudukan sebagai dokumen yang memiliki kekuatan di depan hukum dan merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan hak-hak penyandang disabilitas. Dokumen Kependudukan bisa didapatkan apabila telah melalui pencatatan Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting bagi penduduk yang berguna sebagai alat pemenuhan hak asasi setiap orang di segala bidang kehidupan seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan lain sebagainya. Pelaksanaan dari administrasi kependudukan memiliki tujuan untuk melakukan penjaminan keabsahan dari identitas kependudukan kepastian di depan hukum atas dokumen kependudukan. Adanya administrasi kependudukan memungkinkan siapa pun sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk memiliki dokumen kependudukan yang dapat digunakan untuk memenuhi haknya sebagai warga negara. Maka dari itu, setiap orang yang merupakan penduduk, wajib menyampaikan semua perihal kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Memiliki dokumen kependudukan memungkinkan penduduk untuk mengakses program pemerintah dan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negaranya tanpa kecuali.

Setiap penduduk yang merupakan Warga Negara Indonesia (WNI) memiliki kesamaan hak untuk memperoleh dokumen kependudukan sebagai warga negara Indonesia. Perbedaan perlakuan dan pemenuhan hak dalam urusan administrasi kependudukan kepada orang lain sangat tidak dibenarkan. Masih terdapat pengelompokan penduduk berdasarkan perlakuan diskriminatif yang memisahkan penduduk berdasarkan suku, keturunan, dan agama yang dituangkan dalam berbagai peraturan kolonial Belanda yang mencegah penduduk untuk menggunakan haknya, khususnya di dalam pencatatan sipil (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006). Pengelompokan penduduk dan memberikan pelayanan yang bersifat diskriminatif dengan membeda-bedakan agama, keturunan, dan suku tidak sesuai dengan yang diamanatkan oleh dasar Negara Indonesia, yaitu Pancasila serta Undang-Undang. Negara Indonesia merupakan negara yang sangat menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia sesuai amanat Pancasila dan Undang-Undang Dasar. Hak asasi manusia yang komprehensif, harus dilindungi, dihormati, dan ditegakkan untuk mengamankan dan melindungi hak-hak masyarakat yang tergolong ke dalam kelompok masyarakat rentan, terutama penyandang disabilitas.

Warga disabilitas memiliki hak, kesempatan, dan perlakuan yang sama seperti masyarakat lain pada umumnya. Administrasi kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas merupakan kewajiban dari pemerintah (Budifitriyani, 2018). Seperti yang tertuang dalam pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 menyatakan bahwa hak untuk penyandang disabilitas dalam pendataan meliputi hak:

1. Dalam kegiatan pendaftaran penduduk didata sebagai warga disabilitas;
2. Memiliki dokumen kependudukan; dan
3. Memiliki kartu penyandang disabilitas.

Dalam rangka memenuhi hak dan mempermudah penyandang disabilitas untuk melakukan pencatatan administrasi kependudukan, guna memperoleh Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), maka dibuatlah pelayanan Jemput bola bagi warga disabilitas. Jemput bola ini merupakan pelayanan yang dilakukan untuk melakukan perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas dengan mendatangi langsung rumah penyandang disabilitas

yang ingin melakukan perekaman KTP-el. Pelayanan ini khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang memang tidak memungkinkan untuk datang langsung ke kecamatan melakukan perekaman KTP-el. Jemput bola untuk perekaman KTP-el bagi masyarakat yang tidak mempunyai KTP-el dan dilakukan dengan mendatangi langsung rumah warga penyandang disabilitas, warga yang sakit, dan warga lanjut usia (lansia) dari pintu ke pintu.

Pelayanan ini dibuat guna memudahkan masyarakat khususnya penyandang disabilitas untuk membuat dokumen kependudukan berupa KTP-el. Keterbatasan mobilitas yang dimiliki oleh penyandang disabilitas menjadi salah satu alasan mereka tidak melakukan pendaftaran administrasi kependudukan, padahal kepemilikan dokumen kependudukan adalah perkara yang sangat penting bagi setiap masyarakat. Alasannya karena dengan memiliki dokumen kependudukan, maka haknya sebagai warga negara dapat terpenuhi. Pelayanan jemput bola ini tidak hanya diperuntukkan bagi penyandang disabilitas saja. Namun, juga diperuntukkan bagi warga Lanjut Usia dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang belum memiliki KTP-el.

Kota Cimahi juga merupakan salah satu kota yang melaksanakan pelayanan Jemput Bola bagi warga penyandang disabilitas. Pelayanan Jemput Bola untuk pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi sebagai instansi yang memiliki wewenang untuk melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam rangka penerbitan Dokumen Kependudukan. Jumlah masyarakat penyandang disabilitas di Kota Cimahi pada tahun 2021 disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kategori Disabilitas di Kota Cimahi pada Tahun 2021

| Nomor | Kategori Disabilitas | Jumlah Penduduk |
|--------|------------------------|-----------------|
| 1. | Cacat fisik | 284 |
| 2. | Cacat netra/buta | 103 |
| 3. | Cacat rungu/wicara | 141 |
| 4. | Cacat mental/jiwa | 175 |
| 5. | Cacat fisik dan mental | 31 |
| 6. | Cacat lainnya | 83 |
| Jumlah | | 817 |

Sumber: Disdukcapil Provinsi Jawa Barat, 2021.

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa jumlah penyandang disabilitas di Kota Cimahi pada tahun 2021 adalah sebesar 817 jiwa yang terbagi ke dalam enam kategori disabilitas. Kategori penderita cacat fisik sebanyak 284 orang, merupakan kategori penyandang terbanyak. Lalu di peringkat kedua, penderita cacat mental/jiwa sebanyak 175 orang dan di peringkat ketiga merupakan penyandang cacat rungu/wicara. Data tersebut menyatakan bahwa cukup banyak penyandang disabilitas di Kota Cimahi yang hak-hak kependudukannya tetap harus dipenuhi. Beberapa jenis cacat yang diderita membuat petugas pelayanan jemput bola sering mengalami kendala dalam melakukan perekaman, salah satunya, masyarakat penyandang disabilitas sulit untuk mengikuti arahan dari petugas yang memberikan pelayanan jemput bola. Saat melakukan perekaman KTP-el, penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan dalam pergerakan menyebabkan mereka sulit untuk mengikuti instruksi petugas, misalnya saja saat petugas menginstruksikan untuk melihat ke arah depan kamera, penyandang disabilitas tersebut merasa kesulitan dan pandangannya tidak bisa fokus ke depan kamera atau misal saat petugas meminta untuk melakukan tanda tangan, mereka kesulitan untuk menggerakkan tangannya.

Pelayanan jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi sudah dilakukan sejak tahun 2015. Sejak dilaksanakan pada tahun 2015 dan sampai saat ini, pelayanan jemput bola untuk perekaman KTP-el masih dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Cimahi. Pelayanan Jemput Bola bagi warga disabilitas ini menjadi tanggung jawab dari Bidang Pendaftaran Penduduk (Dafduk). Pelayanan jemput bola berupa perekaman KTP-el bagi warga disabilitas dilakukan oleh pegawai di Bidang Dafduk yang telah ditunjuk atau dipilih langsung oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk. Jumlah warga disabilitas di Kota Cimahi yang sudah melakukan perekaman KTP-el dan memiliki Kartu Keluarga dapat dilihat dari Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Warga Disabilitas yang Sudah Memiliki KTP-el dan KK

| No | Kelurahan | Jumlah Warga | KTP-el | KK |
|----|----------------|--------------|--------|-----|
| 1 | Baros | 30 | 28 | 28 |
| 2 | Cibabat | 70 | 61 | 61 |
| 3 | Cibeber | 45 | 43 | 43 |
| 4 | Cibeureum | 56 | 51 | 51 |
| 5 | Cigugur Tengah | 73 | 64 | 64 |
| 6 | Cimahi | 38 | 34 | 34 |
| 7 | Cipageran | 95 | 91 | 91 |
| 8 | Citeureup | 48 | 47 | 47 |
| 9 | Karangmekar | 42 | 40 | 40 |
| 10 | Leuwigajah | 56 | 53 | 53 |
| 11 | Melong | 106 | 102 | 102 |
| 12 | Padasuka | 68 | 61 | 61 |
| 13 | Pasirkaliki | 27 | 26 | 26 |
| 14 | Setiamanah | 58 | 52 | 52 |
| 15 | Utama | 42 | 41 | 41 |
| | Jumlah | 854 | 794 | 794 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, 2022.

Dari Tabel 2, dapat dilihat bahwa warga disabilitas di Kota Cimahi pada tahun 2022 yang sudah memiliki KTP-el sebanyak 794 orang yang tersebar di lima belas kelurahan yang ada di Kota Cimahi. Kemudian warga disabilitas yang sudah memiliki KK jumlahnya sama dengan warga disabilitas yang sudah memiliki KTP-el. Hal ini karena ketika warga disabilitas melakukan perekaman KTP-el, maka KK dari disabilitas tersebut juga dibuatkan langsung oleh petugas pelayanan. Sedangkan, warga yang belum memiliki KTP-el sebanyak 60 orang, yaitu selisih dari jumlah warga dikurangi jumlah pemilik KTP-el. Oleh sebab itu, masih cukup banyak warga disabilitas yang belum memiliki dokumen kependudukan. Hal itu dilatarbelakangi oleh tidak adanya petugas khusus yang ditugaskan untuk melakukan perekaman KTP-el melalui jemput bola di Disdukcapil Kota Cimahi. Petugas pelayanan jemput bola di Disdukcapil Kota Cimahi adalah petugas yang sehari-hari juga melakukan pelayanan di kantor Disdukcapil Kota Cimahi, sehingga pelayanan jemput bola hanya dapat dilakukan pada sore hari, saat pelayanan di kantor Disdukcapil Kota Cimahi telah selesai atau dilakukan di hari libur.

Penyelesaian perekaman KTP-el yang tidak dapat diukur menggunakan waktu tertentu dan membutuhkan waktu yang cukup lama karena dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola, petugas harus mendatangi rumah warga satu persatu dan memasang alat untuk perekaman KTP-el. Menjadi salah satu alasan terhambatnya pelayanan jemput bola. Selain

itu, masalah jaringan menyebabkan pelayanan ini cukup memakan waktu. Sering kali sistem tidak dapat digunakan atau mengalami *error* ketika akan digunakan karena tidak adanya jaringan atau jaringan yang mengalami gangguan. Mengingat adanya berbagai permasalahan yang dihadapi, peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut, guna mencari solusi mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan atau dalam bahasa Inggris disebut *customer service* didefinisikan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memberi kepuasan terhadap orang yang dilayani. Melalui pelayanan, keinginan serta kebutuhan dari orang yang dilayani dapat terpenuhi. Menurut (Nasrudin, 2015) pelayanan sepatutnya bisa memenuhi kepuasan dari objek yang dilayani. Hal ini karena kepuasan dari objek yang dilayani merupakan sebuah tolok ukur dari pelayanan yang telah diberikan dan menandakan standar normatif yang diharapkan masyarakat sudah terpenuhi. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dan menimbulkan kesan yang jelas oleh suatu organisasi dalam kaitannya dengan kebutuhan konsumen (Supriyono, 2018). Pelayanan yang baik memberikan rasa kepuasan kepada konsumen, sehingga pelayanan sangat penting bagi orang lain, agar produk dan jasa dapat digunakan. Ada tiga jenis bentuk dalam pelayanan menurut (Mursyidah & Choiriyah, 2020) yaitu:

1. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan, yaitu pelayanan yang dilakukan dengan cara memberikan penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan penjelasan. Biasanya, layanan ini dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi, dan bidang lainnya. Syarat dalam pemberian layanan secara lisan, yaitu (1) mengetahui dan memahami betul masalah yang ada dalam bidangnya; (2) penjelasan yang diberikan kepada masyarakat harus disampaikan secara benar, dengan lancar, serta singkat dan padat; (3) memperlihatkan sikap yang sopan dan ramah saat memberikan pelayanan; dan (4) berperilaku disiplin.

2. Pelayanan dengan tulisan

Layanan ini merupakan bentuk pelayanan yang cukup menonjol dari segi jumlah dan pelayanan. Hal ini karena pelayanan dengan tulisan cukup efisien dari segi biaya, terutama untuk pelayanan yang diberikan dalam jarak jauh. Pelayanan dengan tulisan dibagi menjadi dua bagian, yaitu (1) petunjuk informasi, bertujuan untuk mempermudah orang lain yang memiliki kepentingan dan kebutuhan akan suatu informasi; (2) Dokumen tertulis, merupakan layanan berupa permohonan, pemberian, laporan, dan sebagainya.

3. Pelayanan dengan perbuatan

Layanan ini biasanya disertai dengan layanan secara lisan. Hal ini karena dalam melakukan pelayanan dengan perbuatan, hubungan secara lisan juga banyak digunakan untuk berkomunikasi dengan penerima layanan. Tujuannya tidak sekadar mendapatkan penjelasan secara lisan. Namun, juga untuk mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh

pemberi pelayanan publik yang merupakan sebuah upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut Mulyawan (2016) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah usaha memberikan pelayanan atau melayani keperluan orang lain/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan tertentu sesuai dengan peraturan dan tata cara yang berlaku, bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada orang lain sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan pengertian-pengertian pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi publik untuk melayani masyarakat, guna memenuhi kepentingannya, dengan tetap berpedoman kepada peraturan-peraturan yang telah dibuat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2.2 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Sistem administrasi kependudukan dilaksanakan sebagai bagian dari penyelenggaraan manajemen kebutuhan kependudukan secara nasional. Administrasi Kependudukan memastikan bahwa kewenangan administrasi dilakukan dengan menjaga pelayanan publik dan catatan kependudukan tanpa diskriminasi. Pengarahan Administrasi Kependudukan dimaksudkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi manusia dalam urusan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan secara profesional, tanpa adanya diskriminasi;
2. Memberikan kesadaran kepada masyarakat terhadap kewajiban untuk aktif dan ikut serta dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik tentang urusan kependudukan dan kejadian penting secara nasional;
4. Mendukung adanya perencanaan bagi pembangunan serta perumusan kebijakan secara nasional, lokal dan regional;
5. Mendukung dibangunnya suatu sistem administrasi kependudukan.

Tujuan dari diselenggarakannya administrasi kependudukan, yaitu:

1. Memastikan kebenaran identitas dan kepastian hukum bukti kependudukan untuk semua peristiwa besar dan demografis yang dialami penduduk.
2. Melindungi status dari hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data kependudukan nasional dan pencatatan sipil, serta informasi pendaftaran penduduk secara lengkap, akurat, terkini dan mudah diakses pada semua tingkatan, untuk digunakan sebagai acuan dalam perumusan dan perumusan kebijakan.
4. Terwujudnya pengelolaan kependudukan yang tertib dan terpadu.
5. Menyediakan data kependudukan untuk digunakan sebagai acuan dasar oleh sektor terkait dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan masyarakat

Pencatatan Administrasi Kependudukan pada akhirnya akan menghasilkan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan yang memiliki kekuatan hukum. Dokumen kependudukan tersebut seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Pengakuan Anak, dan Akta Pengesahan Anak.

1. Kartu Keluarga atau disingkat KK menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disingkat KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi *chip* yang merupakan identitas resmi penduduk, sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
3. Kartu Identitas Anak atau disingkat KIA merupakan kartu identitas bagi anak sebagai bukti diri bagi anak usia 0-17 tahun kurang satu hari (Choerunnisa & Rosinta, 2021).
4. Akta Kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang berisi pencatatan kelahiran seorang anak yang memuat data kependudukan anak, berupa keterangan tentang kelahiran anak dan merujuk pada tempat terjadinya kelahiran anak.
5. Akta Perkawinan merupakan dokumen yang menjelaskan bahwa telah terjadi perkawinan antara dua orang, yaitu suami dan istri yang perkawinannya telah tercatat dan diakui oleh agama dan negara.
6. Akta Perceraian merupakan akta yang dikeluarkan oleh pengadilan agama sebagai bukti bahwa sepasang suami istri yang menikah dan pernikahannya sah secara agama dan hukum, telah memutuskan untuk berpisah atau bercerai sehingga mereka tidak memiliki status hubungan sebagai suami dan istri lagi.
7. Akta Kematian merupakan dokumen yang isinya memuat pembuktian bahwa seseorang telah dinyatakan meninggal dunia.
8. Akta Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak merupakan akta yang dibuat untuk anak-anak yang lahir di luar perkawinan yang sah dari orang tuanya secara negara yang kemudian diakui dan disahkan dalam pencatatan perkawinan orang tuanya yang sah.

2.3 Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas

Sebagai waIndonesiaa Indonesia, masyarakat penyandang disabilitas juga memiliki hak yang sama seperti masyarakat pada umumnya, untuk memiliki dokumen kependudukan khususnya KTP-el. KTP-el merupakan salah satu syarat bagi masyarakat untuk mendapatkan hak-haknya sebagai warga negara. Oleh karena itu, untuk memenuhi hak tersebut, pemerintah membuat sebuah pelayanan jemput bola bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan secara keliling untuk melakukan perekaman KTP-elektronik yang diperuntukkan bagi warga penyandang disabilitas, warga yang sakit, serta warga lanjut usia (lansia). Pelaksanaan perekaman KTP-el melalui pelayanan jemput bola ini dilakukan dari pintu ke pintu mendatangi rumah warga yang sakit dan penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman dan belum memiliki KTP-el. Jemput bola ini dimaksudkan untuk memberi kemudahan kepada penyandang disabilitas, warga yang sakit dan lansia dalam melakukan perekaman KTP-el. Adanya pelayanan Jemput bola ini merupakan upaya dari pemerintah untuk memberikan perhatian kepada warganya agar dapat memiliki KTP-el dan seluruh haknya sebagai warga negara dapat terpenuhi tanpa ada pengecualian apa pun terhadap seluruh warga.

Jemput bola ini hanya dikhususkan untuk masyarakat kelompok rentan yang memang membutuhkan pelayanan jemput bola. Disdukcapil kabupaten/kota wajib

melakukan pelayanan jemput bola kepada masyarakatnya, hal ini ditulis dalam Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 yang menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota harus memberikan pelayanan jemput bola kepada warganya yang memiliki kendala paling sedikit mencakup (1) aksesibilitas; (2) sakit; (3) sedang ada di lembaga pemasyarakatan; dan (4) tidak dapat hadir ke tempat pelayanan (Sihombing, 2022). Kemudian menurut pasal 2 ayat 2 Permendagri Nomor 19 Tahun 2018, untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Jemput bola adalah bentuk dari usaha yang dilakukan pemerintah melalui Disdukcapil untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

2.4 Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan Tabel 3, peneliti melakukan analisis gap penelitian menggunakan penelitian terdahulu baik dari jurnal, skripsi, maupun hasil penelitian lain yang relevan, serta berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan melalui Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas.

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

| No | Penulis | Judul | Perguruan Tinggi | Perbandingan (Persamaan/Perbedaan) |
|----|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Subekti & Prasetya, 2021 | Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. | Universitas Sebelas Maret | Penelitian yang dilakukan Prasetya dan Subekti merupakan penelitian hukum yuridis empiris yang bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian sebelumnya dibahas bahwa Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo belum sepenuhnya menerapkan prinsip pelayanan publik yang disesuaikan dengan indeks kepuasan masyarakat dan menunjukkan kualitas kurang baik. |
| 2 | Bau Masita, 2018 | Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas melalui Program Kupas Tas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar | Universitas Muhammadiyah Makassar, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | Objek dalam penelitian, yaitu Kota Makassar dan subjek adalah masyarakat penyandang disabilitas di Kota Makassar. Dalam penelitian ini dibahas mengenai pelaksanaan pelayanan saja, tanpa membahas kendala yang dihadapi secara terperinci dan bagaimana mengatasi kendala tersebut. Pelaksanaan Inovasi tersebut menunjukkan lima indikator, yaitu: adanya bukti fisik, keandalan, jaminan dan kepastian, tanggap, serta adanya perhatian dari |

| No | Penulis | Judul | Perguruan Tinggi | Perbandingan (Persamaan/Perbedaan) |
|----|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | pemerintah setempat dalam pelayanan ini. |
| 3 | Sukarmin, 2020 | Inovasi Pelayanan melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba | Universitas Muhammadiyah Makassar, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | Lokasi penelitian ini di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba, membahas inovasi pelayanan publik melalui Adminduk Inklusif dengan memfokuskan pada empat indikator, yaitu: memiliki kekhasan; memiliki ciri atau pembaharuan; memiliki Program dan; memiliki tujuan. |

Sumber : Hasil olahan data peneliti, 2022.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena metode penelitian kualitatif sering digunakan untuk mengamati kasus dan mempelajari fenomena sosial. Dalam rangka memperoleh data yang dibutuhkan, penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi serta wilayah rumah warga disabilitas. Peneliti memilih tempat penelitian tersebut karena merupakan instansi yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya administrasi kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas. Sedangkan rumah warga disabilitas digunakan sebagai lokasi observasi untuk melihat proses pelaksanaan pelayanan jemput bola.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara bersama informan dalam penelitian, yang telah ditentukan sebelumnya. Informan tersebut adalah petugas yang berhubungan dengan pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas di Kota Cimahi. Untuk sumber data sekunder diperoleh dari data berupa dokumen, catatan, data kependudukan, dan foto-foto pelaksanaan pelayanan Jemput Bola bagi warga disabilitas di Disdukcapil Kota Cimahi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam data yang diperoleh dari observasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti sudah memilih Informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah para petugas yang berkaitan langsung dengan topik penelitian. Informan dalam penelitian ini dapat membantu peneliti mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan topik penelitian dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas (Jebol Bawa Tas) di Disdukcapil Kota Cimahi. Informan tersebut adalah:

1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk di Disdukcapil Kota Cimahi, dipilih karena pelayanan administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab dari kepala bidang pendaftaran penduduk. Peneliti bisa mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi warga penyandang disabilitas dari informan tersebut.

2. Petugas pelayanan Jemput Bola di Disdukcapil Kota Cimahi, informan tersebut dipilih karena petugas pelayanan tersebut merupakan orang-orang yang terjun langsung dalam kegiatan tersebut. Mereka mengetahui dan paham betul tentang kegiatan tersebut sehingga peneliti dapat langsung memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
3. Operator Penanganan Perpindahan Penduduk, Disabilitas, dan Lansia di Disdukcapil Kota Cimahi, dipilih sebagai informan karena merupakan pegawai yang berhubungan dengan data kependudukan dan juga menangani masalah kependudukan dari warga disabilitas dan juga lansia di Kota Cimahi.
4. Masyarakat penyandang disabilitas/lansia Kota Cimahi, Informan tersebut dipilih karena merupakan orang-orang penerima pelayanan Jebol Bawa Tas di Disdukcapil Kota Cimahi. Peneliti bisa mendapatkan informasi dari informan tersebut tentang pelayanan Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas.

Teknik observasi dalam penelitian ini meliputi kegiatan menyimak, membaca, dan melihat lokasi penelitian. Dokumen yang dikumpulkan merupakan dokumen fakta dan data dalam berbagai sumber dan berbentuk dokumentasi. Data yang tersedia sebagian besar berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, catatan harian, gambar dan data lain yang tersimpan. Untuk mengkaji dokumen dilakukan dengan cara mempelajari data yang diperoleh dari dokumen, catatan, dan bahan lain yang sudah terdokumentasi.

Validitas merupakan tingkat ketepatan antara data yang dihasilkan oleh suatu penelitian dan kinerja yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Oleh karena itu, data bias dikatakan valid apabila data tersebut memiliki kesamaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti, dengan data yang sebenarnya dihasilkan oleh subjek penelitian (Sugiyono, 2013). Menurut (Indrawati, 2018) pada penelitian kualitatif yang menjadi instrumen terpenting adalah penelitiannya, karena validitas dari data yang diperoleh penelitian kualitatif tergantung pada kemampuan peneliti dalam mengecek ketepatan data dan informasi yang diperoleh dengan menerapkan prosedur penelitian yang tepat. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini dimungkinkan terjadi bias yang disebabkan oleh kondisi di lapangan, misalnya perbedaan jenis disabilitas yang dialami warga ataupun kondisi rumah warga disabilitas yang terganggu jaringannya. Namun, bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kemiripan kondisi di lapangan dengan penelitian ini, maka penelitian ini dapat dijadikan sumber rujukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas merupakan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil, yaitu pelayanan pencatatan administrasi kependudukan berupa perekaman KTP elektronik dengan mendatangi langsung rumah warga disabilitas, lansia, dan orang sakit. Karena keterbatasan yang dimiliki oleh warga disabilitas, lansia dan orang yang sakit untuk datang langsung ke tempat pelayanan, maka petugas pelayananlah yang datang langsung ke rumah warga tersebut. Hal ini dilakukan guna memberikan hak kepada masyarakat penyandang disabilitas, lansia dan warga yang sakit untuk memiliki dokumen kependudukan berupa KTP elektronik.

Dalam melakukan pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas ini tentunya juga tidak luput dari adanya permasalahan-permasalahan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Peneliti telah melakukan penelitian dengan cara melakukan wawancara terhadap informan yang berkaitan dengan pelayanan jemput bola, kemudian juga melakukan observasi berupa pengamatan langsung ke lapangan atau melakukan pengamatan terhadap kegiatan pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh petugas pelayanan jemput bola di

Disdukcapil Kota Cimahi, kemudian peneliti juga melakukan studi dokumen atau penelaahan terhadap dokumen-dokumen dari Disdukcapil Kota Cimahi, khususnya dokumen kependudukan dari warga penyandang disabilitas di Kota Cimahi.

Dalam pelaksanaan pelayanan khususnya pelayanan publik, sering dijumpai masalah-masalah yang menyebabkan adanya ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Hal itu dapat menggiring opini masyarakat tentang buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi juga tidak terlepas dari masalah-masalah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya.

4.1 Faktor Penghambat Pelayanan Jemput Bola

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan pernyataan dari informan, ada beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Cimahi, yaitu (1) tidak adanya kepastian waktu; (2) masalah jaringan; (3) keterbatasan individu disabilitas; dan (4) lokasi rumah.

4.1.1 Tidak adanya kepastian waktu

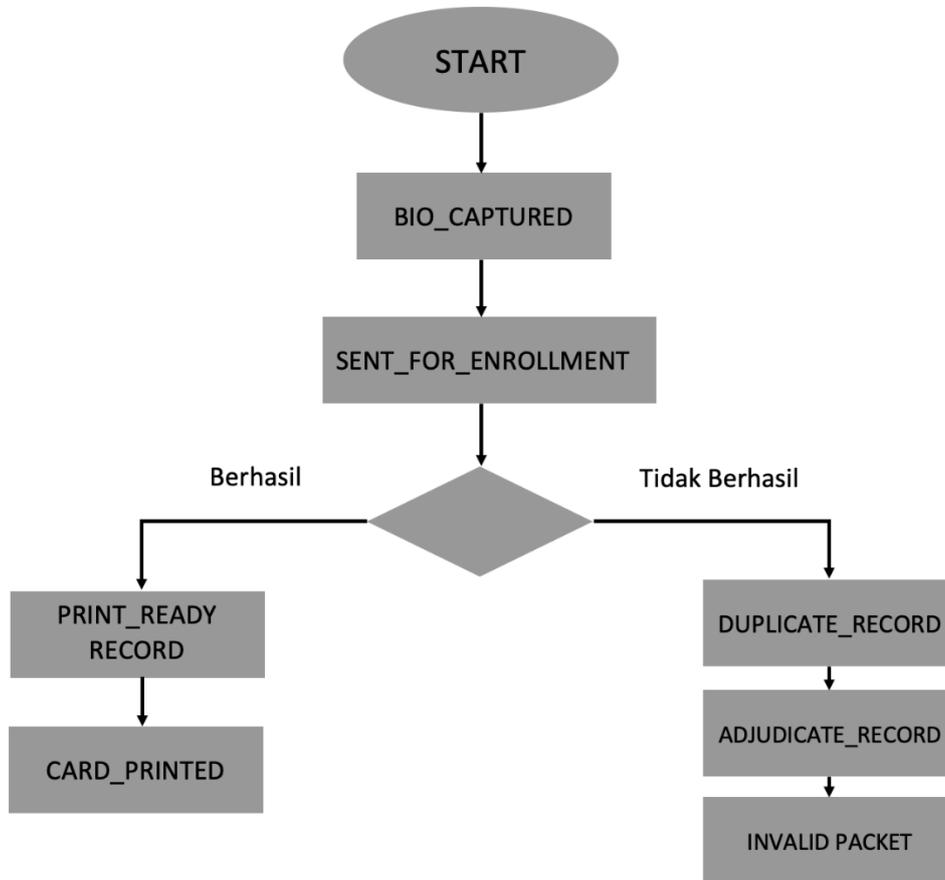
Tidak adanya kepastian waktu yang menjadi kendala dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi maksudnya adalah bahwa dalam pelayanan ini tidak bisa diukur atau dibatasi dengan waktu tertentu. Estimasi berapa lamanya waktu yang dibutuhkan untuk satu kali pelayanan jemput bola ini tidak dapat ditentukan. Hal ini karena pelayanan jemput bola ini dalam pelaksanaannya cenderung lebih lama apabila dibandingkan dengan pelayanan biasa di kantor Disdukcapil Kota Cimahi. Banyak faktor yang memengaruhi kenapa dalam pelayanan jemput bola ini tidak adanya kepastian waktu seperti lokasi rumah warga, pemasangan alat perekaman, warga disabilitas itu sendiri, dan kendala dari pusat.

Dalam melakukan pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas untuk perekaman KTP-el petugas pelayanan tidak bisa memberikan kepastian kepada warga disabilitas mengenai kapan KTP-el tersebut bisa dicetak untuk kemudian diserahkan kepada warga tersebut. Setelah melakukan perekaman dan data berhasil dikirim ke pusat, petugas tidak tahu kapan KTP-el tersebut bisa dicetak. Hal ini karena diterima atau tidaknya data yang dikirim ke pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menjadi hak sepenuhnya dari Kemendagri. Di pusat inilah nantinya data yang telah dikirim oleh petugas akan ditentukan apakah data ini valid atau tidak. Petugas pelayanan hanya bertugas sampai pengiriman data ke pusat. Setelah itu petugas hanya bisa menunggu dari pusat mengenai diterima atau tidaknya data tersebut. Mengenai tidak adanya kepastian waktu kapan KTP-el tersebut bisa dicetak juga disampaikan oleh informan, yaitu Bapak Dani Kurniawan yang mengatakan bahwa:

“Ada yang begitu hasil kita beres perekaman begitu di cek langsung Print Ready Record sudah siap cetak ada. Ada juga yang lebih dari satu menit, lima menit, misal jadi sudah siap, tapi ada juga yang berhari-hari atau berbulan-bulan jadi. Kalau begitu bagaimana solusinya itu karena prosesnya di Kemendagri.”

Oleh karena itu, petugas tidak dapat memberikan kepastian kepada warga disabilitas tersebut, kapan KTP-el warga tersebut bisa dicetak karena petugas pun tidak punya wewenang. Dalam hal ini wewenang sepenuhnya ada di pusat. Berikut ini merupakan

gambar alur perekaman KTP-el ke pusat yang menjadi penentuan apakah data yang dikirim akan berhasil dan siap dicetak atau data tersebut mengalami kegagalan.



Gambar 1. Alur Perekaman
 Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022.

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa pada saat mulai proses *input* data atau saat mulai perekaman akan berada di posisi *Bio Captured*. Setelah itu naik ke *Sent for Enrollment (SFE)*. SFE ini merupakan proses pengiriman data ke pusat setelah melakukan perekaman KTP-el. Kemudian setelah pengiriman data, ada dua kemungkinan yang akan terjadi, yaitu yang pertama data berhasil dikirim dan diterima sehingga data akan berstatus *Print Ready Record* atau data siap dicetak menjadi KTP-el. Kemudian, kemungkinan yang kedua data tidak berhasil dikirim ke pusat atau pusat tidak dapat menerima data yang dikirim oleh petugas. Alasan mengapa data tidak berhasil dikirim, ada tiga kemungkinan, yaitu data bisa berstatus *Duplicate Record*, *Adjudicate Record*, dan *Invalid Packet*. *Duplicate record*, yaitu data dari orang yang melakukan perekaman yang dikirim ke pusat sudah ada atau pernah melakukan perekaman sebelumnya sehingga pengajuan data ulang ke pusat ditolak. Selain itu, *duplicate record* juga bisa disebabkan adanya kemiripan data *biometric* dengan orang lain. Kemudian *Invalid Packet*, yaitu adanya data-data *biometric* yang tidak terbaca atau pun mengalami kerusakan saat proses pengiriman data ke pusat. Hampir sama dengan *invalid packet*, *adjudicate record* pun merupakan kegagalan saat memproses data di Kemendagri yang terjadi karena data-data yang dikirim tidak dapat terbaca. Hal ini disampaikan oleh informan, yaitu Bapak Dani Kurniawan yang mengatakan bahwa:

“Tahapannya tadi pertama kita rekam itu posisi dalam keadaan Bio Captured. Setelah Bio Captured naik ke Sent for Enrollment (SFE). Nah, bahasa sent for enrollment itu ada dua bahasa, ada dua hasil Print Ready Record, tapi lolos ataupun bermasalah karena ada di salah satu warga misal kamu di cek iris mata kosong, tapi begitu kita rekam duplicate. Setelah kita cek duplicate-nya ternyata ketahuan pernah, kenapa yang dulunya enggak muncul karena dia sudah masuk data sampah.”

Setiap hari Kemendagri menerima puluhan ribu data perekaman yang berasal dari Disdukcapil seluruh kabupaten atau kota di Indonesia. Adanya penumpukan data bisa saja terjadi setiap harinya, sehingga dapat menyebabkan adanya kegagalan dalam pemrosesan data. Untuk memproses data-data tersebut tentunya dibutuhkan waktu yang tidak sebentar. Oleh karena itulah alasan mengapa dalam perekaman KTP-el ini kepastian akan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk KTP-el dari warga bisa dicetak, tidak dapat dijamin akan durasi waktunya.

4.1.2 Masalah jaringan

Permasalahan berkenaan jaringan ini sering kali terjadi dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas. Jaringan yang terkadang tidak stabil menyebabkan sering terjadi jaringan internet naik turun. Seperti yang dikatakan oleh informan, yaitu Bapak Dani Kurniawan yang mengatakan bahwa :

“Pertama yang jadi kendala di lapangan itu jaringan. Kadang jaringan naik turun.”

Tanpa adanya jaringan internet, layanan perekaman KTP-el ini tidak dapat dilaksanakan. Hal ini karena sistem yang digunakan, yaitu SIAK sangat bergantung kepada jaringan internet. Jaringan yang buruk dapat menyebabkan sistem mengalami gangguan dan mengalami *error* dalam pengoperasiannya. Apabila SIAK tidak dapat digunakan, maka pelayanan jemput bola pun tidak dapat dilakukan. Hal ini karena di dalam SIAK memuat data-data dari warga seperti nama, tempat tanggal lahir, alamat, agama, NIK, status pekerjaan dan data lainnya yang menjadi *database* dari Disdukcapil Kota Cimahi.

Baik dan buruknya jaringan dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan sekitar tempat pengoperasian sistem ataupun memang sedang mengalami gangguan dari pusat jaringan tersebut. Faktor lingkungan maksudnya adalah lokasi rumah warga disabilitas tersebut yang sekitarnya tertutup oleh bangunan tinggi dengan material beton. Hal ini dapat menyebabkan sulitnya mendapatkan sinyal sehingga jaringan tidak dapat *connect* ke *server*. Apabila lingkungan rumah warga disabilitas tersebut berada di lingkungan yang lebih terbuka, maka akan lebih mudah untuk menyambungkan jaringan internet. Kemudian masalah jaringan ini juga bisa disebabkan oleh adanya gangguan dari *server* jaringan tersebut. Terkadang rumah warga disabilitas tersebut sudah memiliki sinyal yang baik. Namun, justru jaringan *server* yang bermasalah, sehingga dibutuhkan waktu untuk menunggu jaringan kembali stabil.

4.1.3 Kendala Individu Disabilitas

Warga disabilitas diartikan sebagai orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensori, menjadikannya tidak dapat berinteraksi dengan masyarakat lain dan berpartisipasi secara penuh serta memiliki keterbatasan untuk mengakses pelayanan publik. Dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas, kendala juga bisa datang dari warga disabilitas itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh informan, yaitu Bapak Dani Kurniawan yang mengatakan:

“Nah, ketiganya yang bersangkutan si warga disabilitas itu sendiri.”

Hal ini karena keterbatasan yang dimiliki warga disabilitas menyebabkan mereka sulit untuk mengikuti arahan petugas dalam perekaman KTP-el. Misalkan saja warga disabilitas tersebut adalah seorang ODGJ yang cenderung hiperaktif, mereka tidak dapat mengikuti arahan dari petugas. Jangankan untuk mengikuti arahan petugas, untuk diajak berkomunikasi pun sulit. Belum lagi mereka terkadang tidak dapat mengontrol emosi sehingga bertindak sesuai kehendaknya sendiri, tanpa memikirkan akibat yang akan timbul dari perbuatannya tersebut. Tindakan ODGJ yang mungkin saja bisa tidak terduga, dapat menjadi ancaman bagi petugas pelayanan jemput bola karena bisa saja ODGJ tersebut bertindak dengan melukai petugas, yang dapat mengancam keselamatan petugas itu sendiri. Selain dapat mengancam keselamatan petugas, alat perekaman KTP-el pun bisa saja menjadi sasaran dari ODGJ tersebut. Selaras dengan pernyataan informan Bapak Dani Kurniawan, informan lain yaitu Bapak Rosadi juga mengatakan bahwa:

“Ada pernah termasuk yang ODGJ, bukan main perekaman ODGJ itu. Kita sudah kasih fokus arahan ke kamera, tapi di sisi lain dia si kepalanya miring kanan miring kiri, jadi gak tau sih.”

Dari pernyataan kedua informan tersebut dapat dilihat bahwa memang dalam pelayanan jemput bola, warga disabilitas itu sendiri bisa menjadi kendala yang harus dihadapi dan diatasi oleh petugas pelayanan jemput bola. Hal ini bisa menjadi kendala karena dalam melakukan perekaman KTP-el ini banyak yang harus dilakukan oleh orang yang akan melakukan perekaman KTP-el seperti melakukan pengambilan foto, pengecekan *biometric*, pengecekan iris mata, dan tanda tangan. Semua itu tidak dapat diwakilkan oleh orang lain dan harus benar-benar orang yang bersangkutan yang melakukan sendiri karena ini menyangkut data pribadi. Kemudian, akan menjadi sulit bagi petugas apabila orang yang bersangkutan tidak bisa kooperatif untuk melakukan hal-hal tersebut.

Dalam pengambilan foto untuk KTP-el, dibutuhkan pencahayaan yang cukup dan orang yang menjadi objek foto tidak boleh bergerak saat difoto. Hal ini karena apabila bergerak sedikit saja akan menyebabkan foto menjadi *blur* dan sistem menolak foto tersebut sehingga harus dilakukan pengambilan foto ulang sampai foto tersebut benar-benar dapat diterima oleh sistem untuk kemudian berpindah ke proses selanjutnya. Seperti yang dikatakan oleh informan Bapak Dani Kurniawan yang mengatakan bahwa:

“Karena di waktu perekaman KTP-el itu ada data atau salah satu item yang harus fokus, tidak boleh bergerak, dan pencahayaan harus jelas.”

Oleh karena itu, ODGJ atau warga disabilitas lain yang tidak dapat fokus untuk melihat ke kamera mengikuti arahan petugas dan cenderung lebih hiperaktif, akan lebih menyulitkan petugas untuk melakukan perekaman KTP-el. Itulah alasan mengapa warga disabilitas tersebut juga menjadi salah satu kendala dalam melakukan pelayanan jemput bola untuk perekaman KTP-el.

4.1.4 Lokasi rumah warga

Berkenaan dengan permasalahan dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas di Kota Cimahi, yaitu adanya permasalahan lokasi rumah warga. Hal ini juga diungkapkan oleh informan yang mengatakan:

“Apalagi terkait medan, maksudnya medan teh lokasi rumah warga yang kemarin enggak terlalu parah, bahkan ada yang lebih parah.”

Lokasi rumah warga dapat dikatakan sebagai masalah hal ini karena terkadang lokasi rumah warga disabilitas tersebut yang terletak jauh dari kantor Disdukcapil Kota Cimahi. Karena lokasi yang jauh sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk sampai ke rumah warga disabilitas tersebut. Ditambah lagi kondisi jalanan Kota Cimahi yang bisa dikatakan cukup padat dengan kendaraan-kendaraan yang melintas setiap hari, menyebabkan kemacetan di beberapa titik jalan di Kota Cimahi tidak dapat dihindarkan. Karena kemacetan inilah yang menyebabkan butuh waktu yang tidak sebentar untuk sampai di lokasi rumah warga tersebut. Kemudian masalah lokasi rumah warga ini juga berkaitan dengan warga yang tinggal di daerah-daerah terpencil yang menyebabkan kendala sulitnya akses jalan ke rumah warga tersebut. Mobil pelayanan terkadang tidak dapat masuk ke jalan rumah warga tersebut karena jalannya yang begitu sempit, menyebabkan petugas secara manual harus berjalan kaki untuk masuk ke daerah tempat tinggal warga tersebut.

4.2 Upaya Perbaikan Layanan

Adanya kendala-kendala dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas, maka dibutuhkan upaya-upaya untuk mengatasi kendala tersebut. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan ini.

4.2.1 Membuat Sebuah Standar dalam Pelayanan Jemput Bola

Dibutuhkan sebuah standar pelayanan yang jelas untuk pelaksanaan pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas di Kota Cimahi. Standar dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas diperlukan karena dengan adanya standar ini dapat memberikan jaminan kepastian akan pelayanan yang diberikan. Kepastian tersebut termasuk adanya kepastian waktu dalam pelayanan. Dalam pelayanan jemput bola, kapan KTP-el dari warga yang telah melakukan perekaman KTP-el melalui jemput bola ini bisa dicetak dan diserahkan kepada warga masih belum bisa diberikan kepastiannya oleh petugas pelayanan. Menurut penuturan informan, yaitu Bapak Dani Kurniawan mengatakan bahwa dalam pelayanan jemput bola ini tidak ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas.

Terkait hal tersebut, maka dari itu peneliti mencoba membuat sebuah rancangan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas yang bisa dijadikan standar acuan dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola. Gambar 2 merupakan gambar rancangan Standar Operasional Prosedur yang telah disusun oleh peneliti.

| SOP Pelayanan Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|--------------|---------------------|------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------|
| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | | | Waktu | Output | Keterangan |
| | | Warga | Bagian Pelayanan | Kabid Dafduk | Petugas Jemput Bola | Petugas Cetak KTP-elektronik | Kelengkapan | | | |
| 1 | Warga Mengajukan Permohonan Pelayanan Jemput Bola Kepada Petugas Disdukcapil | | | | | | | Surat Permohonan dari Pengurus Setempat | 1 Hari | Formulir Pendaftaran Pelayanan Jemput Bola |
| 2 | Petugas Bagian Pelayanan akan Memproses Permohonan warga. | | | | | | | Surat Permohonan dari Pengurus Setempat | 1 Hari | Surat Permohonan Pelayanan Jemput Bola |
| 3 | Jika Permohonan Diterima Maka Petugas Akan Meminta Berkas Persyaratan. Jika Tidak maka akan mengembalikan permohonan dan meminta melengkapi berkas Persyaratan | | | | | | | Surat Permohonan dari Pengurus Setempat dan Dokumen Pendukung dari warga seperti fc KK, Ijazah, atau akta kelahiran | 1 Hari | Surat Permohonan Pelayanan Jemput Bola |
| 4 | Kabid Dafduk Menunjuk Petugas Pelayanan Jemput Bola | | | | | | | Surat Permohonan dari Pengurus Setempat dan Dokumen Pendukung dari warga seperti fc KK, Ijazah, atau akta kelahiran | 1 Hari | Surat Perintah Pelayanan Jemput Bola |
| 5 | Membuat Surat Perintah (SP) Pelayanan Jemput Bola | | | | | | | Surat Perintah untuk petugas/operator perekaman | 1 Hari | Surat Perintah Pelayanan Jemput Bola |
| 6 | Petugas Yang Sudah Di Tunjuk Berdasarkan SP Melakukan Pelayanan Jemput Bola Kepada Warga | | | | | | | Alat-alat perekaman, pencetakan KTP-EL, Surat perintah, dokumen pendukung dari warga dan Jaringan | 2 Hari | Laporan Telah Melaksanakan Pelayanan Jemput Bola |
| 7 | Jika Perekaman Berhasil Maka Petugas Akan Mencetak KTP-EL | | | | | | | Alat Perekaman, Alat Cetak, dan Blanko KTP-EL | 3 Hari | KTP Elektronik |
| 8 | Jika Perekaman Tidak Berhasil Maka Akan Di Lakukan Perekaman Ulang | | | | | | | Alat Perekaman | 3 Hari | KTP Elektronik |
| 9 | Petugas Menyerahkan KTP-El Kepada Warga | | | | | | | KTP-EL | 5 Hari | KTP Elektronik |

Gambar 2. Rancangan SOP Pelayanan Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas
 Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022.

4.2.2 Menggunakan Sistem Jaringan yang Mendukung

Terkait adanya masalah jaringan dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas menjadi suatu masalah yang memang tidak dapat dihindari. Hal ini karena kondisi jaringan yang tidak dapat diprediksi, apakah jaringan tersebut sedang naik atau turun. Bagus tidaknya suatu jaringan bisa ditentukan oleh keadaan lingkungan sekitar. Dalam pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas yang memang mendatangi rumah warga secara langsung dan rumah yang berbeda-beda menyebabkan situasi dan kondisinya juga berbeda termasuk bagus atau tidaknya suatu jaringan di lingkungan tersebut tidak dapat diprediksi. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah jaringan tersebut adalah dengan menggunakan sistem jaringan yang mendukung dan menyediakan cadangan yang dapat digunakan apabila *server* jaringan mengalami *down*. Pengambilan jaringan untuk mengoperasikan sistem SIAK dalam pelayanan jemput bola untuk perekaman KTP-el menggunakan sistem *M to M* yang berbasis internet dan cadangannya menggunakan *Virtual Private Network* (VPN). Untuk penggunaan VPN sendiri masuk melalui *server* dari Disdukcapil untuk mencari atau mengambil jalur. Seperti yang dikatakan oleh informan, yaitu Bapak Dani Kurniawan yang mengatakan bahwa:

“Kita pakai nama jaringannya The M to M. Jadi berbasis internet VPN. Jadi, VPN itu masuknya ke seroer kita dulu, mengambil jalur.”

Selain dengan menyediakan cadangan, untuk mengatasi masalah jaringan akibat adanya keterbatasan sinyal karena lokasi rumah warga yang memang sulit untuk mendapatkan sinyal ini dapat dilakukan dengan cara mencari tempat yang memiliki kondisi sinyal lebih baik. Kemudian warga disabilitas diusahakan untuk diarahkan ke tempat yang memang memiliki sinyal lebih baik. Hal ini dikatakan oleh informan, yaitu Bapak Dani Kurniawan yang mengatakan bahwa:

“Koneksi, jaringan kita cari solusi gimana caranya sampai dapat sinyal. Kalo memang keterbatasan dengan sinyal, kita paling cari bisa enggak digerakkan ke lokasi yang ada sinyal.”

Meskipun hal ini akan sedikit mengganggu kenyamanan dari warga disabilitas tersebut, tetapi hal ini harus dilakukan. Terutama ketika berbagai cara sudah dilakukan, tetapi masalah jaringan tetap tidak terselesaikan.

4.2.3 Membekali Petugas Pelayanan Jemput Bola tentang Cara Melakukan Pendekatan kepada Warga Disabilitas

Terkait dengan adanya masalah dari warga disabilitas yang memang tidak bisa dipaksakan untuk mengikuti arahan petugas sesuai dengan yang seharusnya, maka yang dibutuhkan adalah keterampilan dan kemampuan petugas untuk dapat tetap mengarahkan warga disabilitas tersebut sesuai dengan ketentuan, tanpa mengganggu kenyamanan warga disabilitas tersebut. Upaya untuk mengatasi kendala dari warga disabilitas itu sendiri dalam pelayanan jemput bola, dapat dilakukan dengan membekali petugas pelayanan jemput bola dengan pengetahuan tentang bagaimana cara melakukan pendekatan kepada warga disabilitas tersebut. Petugas harus bisa mengalihkan perhatian dan menjadi orang yang bisa dipercaya oleh warga disabilitas tersebut. Misalkan saja ketika menangani warga disabilitas yang hiperaktif seperti ODGJ, petugas harus bisa melakukan pendekatan sehingga ODGJ tersebut dapat mengikuti instruksi dari petugas. Petugas pelayanan jemput bola harus bisa membangun *chemistry* dengan warga disabilitas tersebut.

Adanya *chemistry* maka akan lebih memudahkan petugas untuk mengarahkan ODGJ seperti yang diinginkan petugas. Petugas bisa membangun *chemistry* dengan melakukan komunikasi secara intens dengan ODGJ tersebut. Untuk menanganinya dibutuhkan juga penanganan dari keluarga warga disabilitas tersebut. Hal ini karena keluarga merupakan orang-orang terdekat yang memang sudah terbiasa menangani keluarganya tersebut. Selain itu, dengan kehadiran keluarga, ODGJ bisa lebih nyaman dan menuruti kehendak keluarganya karena merasa sudah mengenal keluarga tersebut dan memiliki rasa kepercayaan yang lebih besar, jika dibandingkan dengan petugas pelayanan yang memang merupakan orang baru, yang mungkin belum pernah ditemui ODGJ tersebut sebelumnya. Menurut informan, yaitu Bapak Rosadi mengatakan:

“Yang kedua si direkamnya pola pikir kayak ODGJ kan itu susah untuk merekam harus ada penanganannya khusus kalo biasanya disebut pawang. Ya, pawangnya pasti dari pihak keluarga bisa menangani, terus bisa dikasih apa namanya supaya tenang dikasih sesuatu dia sukanya apa supaya untuk perekaman KTP bisa dilaksanakan.”

Selain memberikan pengetahuan khusus kepada petugas jemput bola dalam menangani warga disabilitas, mengatasi kendala yang datang dari warga disabilitas yang hiperaktif berlebihan dan sudah sulit untuk didekati dapat dilakukan dengan cara lain, yaitu dengan memberikan obat penenang kepada disabilitas tersebut. Namun, hal ini hanya bisa dilakukan apabila memang kondisinya sudah tidak memungkinkan untuk dilakukan perekaman dalam kondisi sadar. Hal ini merupakan alternatif pilihan ketika warga disabilitas tersebut memang sudah hiperaktif berlebihan dan petugas sudah kesulitan melakukan perekaman. Pemberian obat ini dilakukan hanya jika keluarga menyetujuinya. Pihak keluarga dapat menolak opsi yang diberikan ini apabila merasa keberatan. Dalam hal ini tidak ada unsur paksaan sama sekali dari petugas pelayanan. Hal ini disampaikan oleh informan yang mengatakan bahwa:

“Ya tadi kita tawarkan beberapa solusi kembali ke warganya mau atau enggak. Gimana cara diamnya. Nah, kita kadang suka diajak komunikasi biar tenang. Jangan sampai dia emosi atau misalkan hiperaktifnya sudah over mah kita tawarkan alternatif kedua. Kalau ini dipaksakan kita bisa, cuma masalahnya kan yang namanya foto harus tetap ada. Cuma masalahnya waktu

difoto kayak kemarin dulu, cukup difoto saja untuk di sana kebanyakan warga masih belum bisa menerima karena tanda tangan lurus. Kedua kita instruksikan sok silakan kasih obat penenang dulu. Biasanya keluarga masih menolak. Nah, itu kesulitan kita orang bagian perekaman dengan yang bersangkutan."

4.2.4 Lokasi

Adanya masalah lokasi rumah warga yang sulit dijangkau oleh petugas memang menjadi suatu masalah yang tidak bisa dianggap sepele. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya untuk mengatasi masalah tersebut. Adanya masalah lokasi ini bisa diatasi dengan menyediakan mobil pelayanan yang lebih kecil, dibandingkan mobil pelayanan yang sekarang digunakan untuk pelayanan jemput bola, ukurannya lebih besar. Selain itu, juga dibutuhkan alat bantu untuk mendorong atau membawa alat perekaman secara manual ketika rumah warga disabilitas berada di dalam gang sempit yang tidak bisa dijangkau oleh mobil pelayanan. Alat bantu tersebut dibutuhkan karena selama ini petugas harus saling membantu satu sama lain untuk membawa alat perekaman. Petugas pelayanan saling bergantian satu sama lain untuk membawa alat perekaman dan memastikan alat perekaman sampai ke rumah warga dengan selamat, tanpa ada kerusakan sama sekali. Hal ini dikatakan oleh informan, yaitu Bapak Dani Kurniawan yang mengatakan bahwa untuk mengatasi masalah lokasi ini bisa diatasi dengan:

"Kalau misal terkait lokasi, kita harus bahu membahu kasarnya begitu, ya. Karena ada jalan sempit. Nah itu alat sementara kan harus digotong. Di situ harus bergantian karena medan yang sempit."

Selain itu, dibutuhkan suatu sistem baru untuk menjembatani antara petugas pelayanan dengan warga disabilitas yang akan memberikan kemudahan kepada keduanya. Adanya kemudahan ini diharapkan ke depannya pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas ini bisa dilakukan tanpa harus datang ke rumah warga disabilitas tersebut. Artinya perekaman KTP-el bisa dilakukan dari jarak jauh atau secara *online* menggunakan perangkat yang menunjang tentunya sehingga warga disabilitas dan juga petugas sama-sama diberikan kemudahan untuk melakukan perekaman KTP-el.

5. PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang kualitas pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan tersebut masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu masalah yang menjadi penghambat adalah tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam pelayanan jemput bola, yang menyebabkan ketidakpastian waktu dan jaminan dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kendala lainnya meliputi masalah jaringan internet, kondisi warga disabilitas, dan aksesibilitas lokasi rumah warga disabilitas yang sulit dijangkau oleh petugas.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, beberapa upaya dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Pertama, mereka perlu membuat rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur secara detil pelaksanaan pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas. Selain itu, penggunaan sistem jaringan yang handal dan penyediaan cadangan saat mengalami kendala akan membantu memastikan kelancaran pelayanan. Petugas yang bertugas dalam pelayanan jemput bola juga perlu dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan khusus dalam berinteraksi dengan warga

disabilitas. Terakhir, masalah aksesibilitas lokasi dapat diatasi dengan menyediakan mobil pelayanan yang lebih kecil dan alat bantu untuk mempermudah perekaman data.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi perlu mengadopsi atau mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai, serta menyediakan pelatihan khusus bagi petugas yang terlibat dalam pelayanan jemput bola. Masyarakat juga diharapkan dapat berperan aktif dengan melaporkan kebutuhan mereka sendiri atau warga disabilitas lainnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk proses pembuatan dokumen kependudukan. Penelitian ini, meskipun tidak dapat digeneralisasi ke setiap daerah, dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa di daerah dengan karakteristik yang serupa, terutama dalam konteks warga disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Allo, E. A. T. (2022). Penyandang Disabilitas di Indonesia. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9 (3), 807–812.
- Budifitriyani, A. (2018). *Analisis Kebijakan Pemerintah Kota Cimahi dalam Pemenuhan Hak Asasi Penyandang Disabilitas di Bidang Pendidikan*.
- Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2021). Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Pemerintah Kota Cimahi. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 429–438.
- Indrawati, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Refika Aditama: Bandung, Indonesia.
- Kasim, E. R., Fransiska, A., Lusli, M., & Okta, S. (2010). Analisis Situasi Penyandang Disabilitas di Indonesia: Sebuah *Desk-Review*. *Pusat Kajian Disabilitas, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Indonesia*.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UnpadPres.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1–112.
- Nasrudin, E. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ndaumanu, F. (2020). Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal Ham*, 11(1), 131–150.
- Purnomosidi, A. (2017). Konsep Perlindungan Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 161–174.
- Sihombing, H. (2022). *Implementasi Program Jemput Bola dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara*. IPDN.
- Subekti, R., & Prasetya, I. B. (2021). Implementasi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 23(2), 34–45.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Supriyono, R. A. (2018). *Akuntansi Keperilakuan*. UGM Press.