

ABSTRAK

Program Jemput Bola merupakan inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe untuk meningkatkan akses administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Program ini hadir sebagai bentuk komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan nondiskriminatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola dalam pembuatan KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan model implementasi kebijakan George Edward III yang menekankan pada aspek komunikasi, sumber daya, disposisi/komitmen, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Jemput Bola telah membantu sebagian penyandang disabilitas memperoleh KTP Elektronik, namun belum berjalan optimal. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, anggaran, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Selain itu, sosialisasi yang kurang efektif menyebabkan masih adanya penyandang disabilitas yang belum mengetahui program ini. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa implementasi Program Jemput Bola di Kota Lhokseumawe perlu diperkuat melalui peningkatan kapasitas aparatur, penguatan koordinasi lintas sektor, serta dukungan kebijakan yang lebih berpihak pada kelompok rentan. Dengan demikian, diharapkan seluruh penyandang disabilitas dapat memperoleh hak administrasi kependudukan secara adil dan setara.

Kata Kunci: Program Jemput Bola, KTP Elektronik, Disabilitas, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik Inklusif

ABSTRACT

The Jemput Bola Program is a public service innovation carried out by the Department of Population and Civil Registration of Lhokseumawe City to improve access to civil administration services for persons with disabilities. This program represents the commitment of the Department of Population and Civil Registration of Lhokseumawe City in realizing inclusive and non-discriminatory public services. The purpose of this study is to examine how the implementation of civil administration policies through the Jemput Bola Program in issuing Electronic Identity Cards (KTP-el) for persons with disabilities is conducted, as well as to identify the inhibiting factors in its implementation. This research applies a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The analysis is based on George Edward III's policy implementation model, which emphasizes communication, resources, disposition/commitment, and bureaucratic structure. The findings show that the implementation of the Jemput Bola Program has helped some persons with disabilities obtain Electronic Identity Cards, but it has not yet run optimally. The obstacles encountered include limited human resources, inadequate facilities, budget constraints, and weak inter-agency coordination. In addition, ineffective socialization has resulted in some persons with disabilities being unaware of the program. The study concludes that the implementation of the Jemput Bola Program in Lhokseumawe City needs to be strengthened through capacity building for civil registration staff, improved cross-sectoral coordination, and more supportive policies for vulnerable groups. Thus, it is expected that all persons with disabilities can obtain their civil registration rights fairly and equally.

Keywords: *Jemput Bola Program, Electronic ID Card, Disability, Policy Implementation, Inclusive Public Service*