

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi Program Jemput Bola merupakan inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan akses administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan, yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, khususnya kelompok yang mengalami keterbatasan dalam mengakses pelayanan secara langsung. Program ini hadir sebagai respons atas masih adanya hambatan geografis, fisik, dan sosial yang menyebabkan sebagian masyarakat belum memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Dalam konteks administrasi kependudukan, kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) memiliki peranan penting sebagai identitas resmi warga negara yang menjadi dasar dalam memperoleh berbagai layanan publik lainnya (Destiyaningrum Efa, 2022).

Namun, dalam praktiknya masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan KTP-el, salah satunya adalah penyandang disabilitas. Keterbatasan fisik, serta aksesibilitas pelayanan sering menjadi kendala utama bagi penyandang disabilitas untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketimpangan dalam pemenuhan hak administrasi kependudukan dan menghambat penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik lainnya yang mensyaratkan kepemilikan KTP-el.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan memiliki tanggung jawab untuk menjamin terpenuhinya hak setiap warga negara secara adil dan

nondiskriminatif. Implementasi program jemput bola dalam pembuatan KTP elektronik bagi penyandang disabilitas merupakan bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Melalui program ini, petugas pelayanan secara aktif mendatangi lokasi atau tempat tinggal penyandang disabilitas untuk melakukan perekaman dan penerbitan KTP-el, sehingga hambatan akses dan prosedur pelayanan yang sulit dijangkau dapat diminimalkan.

Program Jemput Bola di kota Lhokseumawe ini berkoordinasi dengan pihak kecamatan, gampong, serta lembaga sosial setempat. Melalui program ini, Disdukcapil berupaya memberikan pelayanan langsung di lokasi tempat masyarakat berdomisili, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan perekaman atau pengurusan dokumen kependudukan. Dengan adanya program ini, diharapkan seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, dapat memperoleh hak administrasi kependudukan secara mudah dan setara tanpa diskriminasi.

Menurut George Edward III dalam Pramono (2020:5), Menjelaskan implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak terwujud. Tindakan ini memuat usaha-usaha untuk mengubah sebuah keputusan menjadi tindakan untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang telah ditetapkan melalui keputusan kebijakan yang dilakukan oleh para pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama, yang ketika berinteraksi dengan lingkungan dapat menghadapi hambatan dan kesulitan sehingga tidak dapat berpartisipasi secara penuh dan efektif bersama warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional berbunyi bahwa “KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Ketentuan ini menunjukkan bahwa Disdukcapil wajib menyediakan pelayanan yang tidak berbelit, menjamin kevalidan dokumen yang diterbitkan, serta memastikan masyarakat dapat memperoleh layanan secara adil.

Dalam sistem administrasi kependudukan di Indonesia, salah satu dokumen resmi yang memiliki peran penting adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) atau KTP Elektronik yang memuat sistem keamanan dan pengendalian, baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi, dengan berbasis pada database kependudukan nasional (Munawaroh, 2018).

Berdasarkan observasi awal peneliti melalui media massa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe telah melaksanakan program jemput bola melalui kegiatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di SLB Negeri Aneuk Nanggroe Kota Lhokseumawe sebagai upaya meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, meskipun pelaksanaannya masih perlu dioptimalkan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih luas dan berkelanjutan (Serambinews.com,12 September 2022).

Kemudian peneliti melakukan wawancara awal dengan pelaksana program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe yaitu Ibu Muliya Fika, S.STP MSM mengatakan bahwa dalam pelaksanaan program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih belum berjalan secara optimal dan belum menjangkau seluruh kelompok sasaran, termasuk penyandang disabilitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya mencerminkan tujuan utama dari kebijakan jemput bola, yaitu menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan merata (Wawancara awal, 18 September 2025)

Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas merupakan salah satu bentuk upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan akses. Program ini dilaksanakan dengan cara petugas mendatangi langsung lokasi atau tempat tinggal penyandang disabilitas guna melakukan perekaman data kependudukan. Untuk memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan program tersebut di lapangan, berikut dokumentasi kegiatan program jemput bola yang telah dilaksanakan.



Gambar 1. 1 Pelaksanaan Program Jemput Bola

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Lhokseumawe, jumlah penyandang disabilitas pada tahun 2024 tercatat sebanyak 622 orang. Angka ini menunjukkan bahwa masih terdapat banyak warga penyandang disabilitas yang membutuhkan perhatian dan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan secara setara. Oleh karena itu, pelaksanaan program jemput bola menjadi langkah penting untuk memastikan terselenggaranya pelayanan yang adil dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Berdasarkan data pelaksanaan Program Jemput Bola dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas di Kota Lhokseumawe, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Program Jemput Bola Tahun 2022-2025

No.	Kecamatan	Jumlah penyandang disabilitas			
		2022	2023	2024	2025
1.	Kecamatan Muara Dua	6	5	4	3
2.	Kecamatan Muara Satu	4	3	3	2
3.	Kecamatan Blang Mangat	5	4	3	2
4.	Kecamatan Banda Sakti	7	5	4	3
Total		22	17	14	10

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

Berdasarkan tabel di atas, jumlah penyandang disabilitas di empat kecamatan menunjukkan tren menurun dari tahun 2022 hingga 2025. Total keseluruhan menurun dari 22 orang pada tahun 2022 menjadi 10 orang pada tahun 2025. Secara per kecamatan, Kecamatan Banda Sakti dan Muara Dua memiliki jumlah relatif lebih tinggi di awal, namun keduanya mengalami penurunan secara bertahap setiap tahun. Sementara itu, Kecamatan Blang Mangat dan Muara Satu juga menunjukkan pola penurunan yang konsisten dengan jumlah yang lebih rendah. Secara keseluruhan, perubahan ini mencerminkan adanya pembaruan dan penyesuaian data kependudukan dari waktu ke waktu. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa dari keseluruhan penyandang disabilitas yang ada, baru sebagian kecil yang telah terjangkau melalui Program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas di Kota Lhokseumawe.

Pelaksanaan Program Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe meliputi pendataan sasaran, penjadwalan, pelayanan keliling, serta perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. Namun, program ini belum berjalan optimal sehingga belum menjangkau seluruh penyandang disabilitas secara merata, yang berdampak pada masih adanya penyandang disabilitas di Kota Lhokseumawe yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Oleh karena itu, sebagai bentuk tanggung jawab dalam pelaksanaan Program Jemput Bola, diperlukan peningkatan kapasitas dan penguatan koordinasi antar pihak yang terlibat, seperti petugas pendataan, petugas perekaman, aparat

gampong, serta pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peningkatan koordinasi ini penting agar proses penjadwalan, pelaksanaan pelayanan, hingga penerbitan dokumen kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan tepat sasaran.

Dengan demikian, kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola yang dilaksanakan di Kota Lhokseumawe diharapkan mampu mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan akses dan pemerataan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas.

Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan program jemput bola belum sepenuhnya menjangkau seluruh penyandang disabilitas sehingga tujuan pelayanan yang merata belum tercapai secara optimal. Kondisi ini penting dikaji karena kepemilikan KTP elektronik merupakan identitas dasar untuk memperoleh berbagai layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan program, hambatan yang dihadapi, serta upaya perbaikan pelayanan agar lebih efektif dan merata.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengkaji Program Jemput Bola dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Implementasi Program Jemput Bola dalam Pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Lhokseumawe.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pelaksanaan program serta mendorong pelayanan kependudukan yang lebih efektif dan merata.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Mengapa pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dalam program jemput bola belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh penyandang disabilitas?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pembuatan KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, maka yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola bagi penyandang disabilitas.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan Program Jemput Bola untuk pembuatan KTP elektronik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang di inginkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola bagi penyandang disabilitas.

2. Untuk mengetahui apa saja penghambat dalam implementasi Program Jemput Bola dalam pembuatan KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif bagi penyandang disabilitas, serta memperkaya literatur tentang pelayanan publik bagi kelompok rentan dan menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam menganalisis efektivitas pelaksanaan kebijakan publik dan pencapaian tujuan pelayanan.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu layanan jemput bola. Temuan mengenai hambatan maupun faktor pendukung dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki sarana, sumber daya manusia, serta mekanisme pelaksanaan agar pelayanan lebih efektif dan merata. Bagi penyandang disabilitas, penelitian ini diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah diakses, adil, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Selain itu, bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menyusun kebijakan yang lebih berpihak pada kelompok rentan demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif.