

Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Evaluation Of The Implementation Policy Of Electronic Resident Id Card Services For Persons With Disabilities At The Population And Civil Registration Service Of The Special Capital Region Of Jakarta

Dewi Fortuna Damayanti^a, Harry Nenobais^b, T. Herry Rachmatsyah^c, Ferid Nugroho^d

Magister Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, Jakarta, Indonesia^{a,b,c,d}

^adewifortunadamayanti@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the evaluation of the implementation of population administration services, especially Electronic Identity Cards for people with disabilities as a form of fulfilling the basic rights of citizens in DKI Jakarta Province. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were carried out by conducting interviews, observations and documentation involving the Population and Civil Registration Office of DKI Jakarta Province and related parties. Data analysis in this study uses William N. Dunn's Policy Theory (2003) which includes six criteria, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness and accuracy. The results of this study are aimed at achieving coverage of Electronic Identity Card recording in 2023, 2024 and 2025 which is almost 100 percent in all Administrative Regencies/Cities in DKI Jakarta Province. With inclusive, fair, equitable and non-discriminatory services carried out by the Population and Civil Registration Office which provides services down to the village level, it is very effective and targeted in reaching people with disabilities, especially disabilities with special limitations in their mobility. However, this study identified obstacles, including low public awareness, particularly among persons with disabilities, regarding the ownership of electronic ID cards (e-KTPs), limited availability of supporting documents required for the recording and printing of e-KTPs, and internet network constraints that often impact e-KTP services for persons with disabilities. Therefore, efforts are needed to improve policy quality through strengthening human resources, increasing e-KTP socialization, developing an internet network system, and integrated cross-sector data collection for persons with disabilities to ensure optimal and sustainable e-KTP services for persons with disabilities.

Keywords: Policy Evaluation, Services, Persons with Disabilities, Electronic ID Cards.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi penyandang disabilitas sebagai bentuk pemenuhan dasar hak warga di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Teori Kebijakan William N. Dunn (2003) yang meliputi enam kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Hasil dari penelitian ini ditujukan dengan capaian cakupan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik tahun 2023, 2024 dan 2025 yang hampir mencapai 100 persen diseluruh Kabupaten/Kota Administrasi di Provinsi DKI Jakarta. Dengan pelayanan yang sudah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melakukan pelayanan hingga tingkat kelurahan sangat efektif dan tepat sasaran menjangkau para penyandang disabilitas, terutama disabilitas yang memiliki keterbatasan khusus dalam mobilitasnya. Meskipun demikian, dalam penelitian ini menemukan kendala antara lain rendahnya tingkat kesadaran Masyarakat khususnya penyandang disabilitas dalam kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, keterbatasan kelengkapan dokumen pendukung yang dibutuhkan dalam proses perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta kendala jaringan internet yang sering kali mempengaruhi proses

pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas. Oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan kualitas kebijakan melalui penguatan sumber daya manusia, peningkatan sosialisasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik, pengembangan sistem jaringan internet dan pendataan data khusus peyandang disabilitas yang terintegrasi pada lintas sektor agar pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas dapat dilaksanakan optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Pelayanan, Peyandang Disabilitas, Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam kehidupan masyarakat dan memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan. Sebagai contoh adalah bagaimana peran penting pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pemberian kemudahan akses pelayanan seperti akses pendidikan, akses kesehatan, pengembangan infrastruktur, tentunya akan mampu dan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Demikian pula halnya dengan pelayanan publik yang baik dan transparan tentu akan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas juga akan dapat membantu masyarakat untuk mencapai potensi mereka dan berkontribusi pada pembangunan bangsa. Demikian pula halnya dengan pelayanan publik yang berkualitas membantu menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan tertinggal, sehingga dapat membantu mengurangi kesenjangan dan mewujudkan pemerataan kesejahteraan. (Hendrayady, A *et al.* 2022. Hlm 78)

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar (UUD) 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya. Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik atau buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. (Revida *et al.*, 2021, hlm. 244).

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bagian kedua asas Pasal 4 menjelaskan Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan salah satunya ialah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; dan Pasal 21 ayat (1) dijelaskan Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antaranya penyandang cacat. Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya. Penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan wajib memperoleh pelayanan yang inklusif dan nondiskriminatif sesuai amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016.

Melihat kompleksitas dari jaringan internet dalam pelayanan KTP-el, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-el dan dokumen pendukung seperti surat keterangan disabilitas, maka evaluasi kebijakan diperlukan untuk menilai efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan kebijakan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi penyandang disabilitas itu sendiri. Teori Evaluasi Kebijakan William Dunn (2003) memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk mengukur sejauh mana kebijakan berjalan sesuai tujuan.

Melalui penerapan teori tersebut, penelitian berupaya menghasilkan penilaian akademik yang mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi penyandang disabilitas Di Provinsi DKI Jakarta. Evaluasi tidak hanya menilai apa yang telah dicapai, tetapi juga mengidentifikasi kesenjangan, hambatan,

dan peluang perbaikan sehingga dapat mewujudkan hak kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi penyandang disabilitas secara utuh.

Meskipun regulasi dan kebijakan sudah tertuang dalam beberapa normatif yang ada, namun dalam praktik di lapangan masih belum memenuhi standar inklusif, data kependudukan tidak akurat, dan belum ada evaluasi menyeluruh tentang bagaimana layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik untuk penyandang disabilitas di wilayah Ibukota dengan pendekatan evaluasi kebijakan yang komprehensif dan menggunakan data lapangan primer untuk menilai kesenjangan layanan dan aksesibilitas, sehingga memberikan kontribusi baru bagi teori dan praktik administrasi kependudukan inklusif.

Evaluasi kebijakan adalah proses sistematis untuk menentukan sejauh mana suatu kebijakan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam implementasinya (Dunn, 2018). Evaluasi kebijakan berfungsi sebagai umpan balik bagi pembuat kebijakan untuk memperbaiki atau merevisi kebijakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan evaluasi kebijakan adalah: pertama, menilai efektivitas. Yaitu, mengevaluasi sejauh mana kebijakan mencapai hasil yang diinginkan. Kedua, mengukur efisiensi yaitu, mengidentifikasi sejauh mana sumber daya (waktu, uang, tenaga) digunakan secara optimal untuk mencapai hasil. Ketiga, mengevaluasi keadilan. Yaitu, menganalisis distribusi manfaat kebijakan di antara kelompok masyarakat. Keempat, memberikan rekomendasi. Yaitu, memberikan masukan atau alternatif untuk memperbaiki kebijakan di masa depan. (Dr. Atik Rochaeni, M.Si, 2025 hlm. 161)

Menurut Lester dan Stewart (Winarno, 2008) dalam Meutia, I, F., (2017, hlm. 83-84) evaluasi kebijakan dapat dibedakan ke dalam dua tugas yang berbeda, salah satunya adalah untuk menentukan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan dengan cara menggambarkan dampaknya. Menurut Muhajir, (1996) dalam Rantung, M. I. R., (2024, hlm. 15) Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat membuahkan hasil yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan dan/atau target kebijakan publik yang ditentukan. Subarsono, (2006) dalam Rantung, M. I. R., (2024, hlm. 15) evaluasi kebijakan publik merupakan suatu aktivitas yang dirancang untuk menilai hasil-hasil kebijakan pemerintah yang mempunyai perbedaan-perbedaan yang sangat penting dalam spesifikasi objeknya, teknik-teknik pengukuran, dan metode analisisnya.

Menurut Thomas R. Dye (2013), kebijakan publik adalah “apapun yang pemerintah pilih untuk dilakukan atau tidak dilakukan.” (Dr. Atik Rochaeni, M.Si, 2025 hlm. 4). Kebijakan publik adalah instrumen penting dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk memahami kebijakan publik secara komprehensif, kita perlu melihatnya melalui berbagai dimensi yang saling terkait. Dimensi-dimensi ini membantu kita menganalisis, merancang, dan mengevaluasi kebijakan secara lebih efektif. (Dr. Atik Rochaeni, M.Si, 2025 hlm. 9)

Evaluasi kebijakan publik membutuhkan sistem pengukuran yang mampu menilai implementasi dan hasil program secara menyeluruh (Vedung, 2017) dalam Budiharjo, Nenobais, H., Pandiwinata, Z., (2024). Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dan bagaimana pelayanan publik yang diberikan berjalan sesuai standart menurut Nurdin, (2019, hlm. 67).

Dijelaskan oleh Akbar & Mohi (2018, hlm.15) Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencari informasi terkait hasil dari implementasi kebijakan secara keseluruhan, kemudian melakukan penilaian terhadap hasil dari kebijakan tersebut apakah baik dalam hal pelaksanaan, manfaat untuk dijadikan bahan rekomendasi untuk kebijakan selanjutnya.

Menurut Akbar & Mohi (2018, hlm.18) secara umum Dunn (Nugroho, 2009:671) menjelaskan mengenai indikator-indikator dalam melakukan evaluasi terhadap suatu kebijakan yakni sebagai berikut: a) *Efektifitas*; apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?; b) *Efisiensi*; seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?; c) *Kecukupan*; seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?; d) *Perataan*; apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?; e) *Responsivitas*; apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu?; f) *Ketepatan*; apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

2. Metode

Desain penelitian yang tersusun dalam proposal penelitian merupakan petunjuk bagi peneliti untuk menjalankan rencana penelitiannya. Desain penelitian akan berbicara mengenai langkah-langkah yang peneliti lakukan dari tahap awal hingga akhir penelitian dilakukan. Desain penelitian kualitatif bersifat sementara sebab kenyataan dan fakta-fakta yang ada di lapangan setiap saat dapat berubah dan bersifat ganda. Desain penelitian kualitatif bersifat fleksibel menurut Sulistyawati, (2023, hlm. 142).

Menurut Creswell, (2005) dalam Sulistyawati, (2023, hlm. 86) tahapan-tahapan dalam proses penelitian diawali dengan identifikasi masalah penelitian, melakukan literature review, menetapkan tujuan dan pertanyaan penelitian, mengumpulkan serta menganalisis data, melaporkan penelitian dan terakhir mengevaluasi penelitian. Dilain sisi pada penelitian kuantitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Creswell, (1994) literature digunakan sebagai arahan dalam menjawab pertanyaan penelitian dan hipotesis dikutip Sulistyawati, (2023, hlm. 77)

Pertimbangan peneliti menggunakan penelitian kualitatif ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Lexy Moleong (2010, hlm. 138): 1) Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; 2) Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; 3) Metode ini lebih peka dan menyesuaikan diri dengan manajemen pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Dengan demikian desain penelitian menjelaskan terkait langkah-langkah yang akan peneliti lakukan dari tahap awal hingga akhir penelitian dilakukan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan teori evaluasi kebijakan Dunn yang memiliki 6 kriteria yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas dan Ketepatan maka peneliti menyusun hasil evaluasi pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi DKI Jakarta mengaitkan temuan yang ada dilapangan dengan bukti dukung dan hasil wawancara serta menguraikan hasil temuan yang ada dilapangan. Dengan

pembahasan menggunakan paradigma konstruktivisme yang dikemukakan oleh Morisan (2018) dimana para informan dan penerima layanan terlibat dalam kegiatan atau peristiwa. Peneliti juga menggunakan analisis data dalam pembahasan ini. Dengan demikian, fokus pada pemaknaan kebijakan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi penyandang disabilitas berdasarkan dari pengalaman dan sudut pandang para informan dalam wawancara.

1. Efektivitas

Berdasarkan data yang peneliti peroleh di atas, peningkatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Provinsi DKI Jakarta setiap tahun semakin meningkat hingga di tahun 2025 hampir mencapai 100 persen. Sejalan dengan itu, disampaikan juga oleh Ketua Tim Identitas Penduduk dan Penduduk Rentan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menyatakan bahwa,

“Iya, pasti beda lah. PKS ya? Permasalahannya belum ter-flagging aja dia. Jadi ketika disabilitas itu dilayani, tapi biodatanya belum ditaruh flag disabilitasnya. Itu kan problem yang selama ini. Nah, disitulah banyak sekali yang saya katakan tadi, jarang lah yang orang gak punya KTP atau KK, tapi dia punya, tapi dia gak masukkan sebagai penyandang disabilitas di sistem kita. Gak ke-flagging. Dianggap di sistem kita, oh ini penduduk biasa. Paham, ya? Makanya harus banyak sosialisasi”.

Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan juga Dinas Sosial belum memiliki kesamaan data terkait penyandang disabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta menunjukkan adanya keefektifan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi penyandang disabilitas dengan secara aktif melakukan jemput bola dimana para petugas Dukcapil turun langsung ke lokasi sasaran perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik penyandang disabilitas hingga ke tingkat kecamatan. Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan program jemput bola ini sangat membantu dan dinilai menjangkau para penyandang disabilitas yang sulit bermobilitas dengan keterbatasan gerak atau tidak memungkinkan bagi penyandang disabilitas yang harus datang langsung ke kantor pelayanan Dukcapil setempat.

Seperti yang disampaikan dalam sesi wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk Suku Dinas Dukcapil Kota Administrasi Jakarta Timur mengatakan,

“Nah dimana dengan adanya kebijakan ini apalagi di Jakarta ini sudah turun sampai tingkat kecamatan nih, artinya makin banyak yang bisa kita akomodir dulunya kan hanya tingkat kota kabupaten, artinya cuman suku dinas melayani dari 10 kecamatan, 65 kelurahan tentunya tidak se-efektif dengan penurunan lagi ke tingkat kecamatan. Ini berarti dari tingkat cakupannya sendiri, jumlahnya sendiri cukup efektif dan efisien”.

Namun dengan demikian, kebijakan ini dirasa belum sepenuhnya efektif dan optimal dikarenakan belum adanya pencapaian target khusus yang spesifik khusus untuk jumlah perekaman bagi penyandang disabilitas. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik masih bersifat secara global dan juga bergantung terhadap

adanya laporan dari masing-masing Suku Dinas Dukcapil Kota Kabupaten. Dari hasil wawancara dengan Apatarur Dinas Dukcapil DKI Jakarta juga menjelaskan,

“Bahwa tujuan pertama kita dapat mencapai target cakupan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi seluruh warga DKI Jakarta. Selama ini kita memang terkendala dalam merekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik penyandang disabilitas dikarenakan memang warga tersebut tidak dapat mobile kekelurahan, jadi kita ada inisiasi dari kita untuk melakukan perekaman jemput bola. Tercapai target cakupan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Kita mengukurnya itu memang tidak ada keterangan bahwa mana penyandang disabilitas mana engga, biasanya kita juga dapat laporan penyelenggara itu kan biasanya dari RT yang menyatakan bahwa memang warganya itu ada yang tidak bisa merekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik disebabkan dia penyelenggara disabilitas”.

Pelaksanaan pelayanan jemput bola adalah sebuah gerbang bagi pelayanan inklusif peyandang disabilitas yang mendatangi langsung lokasi penerima layanan sehingga hambatan-hambatan yang dirasa sulit dapat diminimalkan dimana jemput bola dinilai efektif dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas di Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Tim Identitas Penduduk dan Penduduk Rentan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menyatakan,

“Iya, kita monitor untuk memberikan laporan. Dan di dalam sistem siap, itu kita ketahui, kelihatan. Yang Cakupan perekaman itu ya? Iya, Cakupan perekaman. Nanti kan disabilitas tersendiri. Setiap 6 bulan sekali melaporkan. Oh, kalau di DKI punya dashboard. Nanti itu bisa kita lihat peningkatannya. Artinya, baguslah kondisi pelayanan Dukcapil bagi penyandang disabilitas di DKI”.

Dengan demikian dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas, program jemput bola dinilai sangat efektif karena hal itu dapat meningkatkan cakupan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas yang adil, inklusif dan nondiskriminatif. Namun, hal ini sebelum sepenuhnya dapat mengukur keberhasilan dalam cakupan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas dikarenakan data antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial belum terintegrasi secara presisi. Maka dari itu apabila cakupan capaian perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang disajikan sudah sangat tinggi mencapai target, namun efektivitas khusus bagi peyandang disabilitas harus diperkuat lagi dengan sebuah payung hukum kesamaan data peyandang disabilitas Provinsi DKI Jakarta melalui pendataan yang lebih terintegrasi.

2. Efisiensi

Dalam menganalisis efisiensi kebijakan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta menurut Dunn (2015) berkaitan dengan adanya perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Dengan memperhatikan dan mempertimbangkan data pada jumlah Kepala Seksi, Kepala Sektor Kecamatan, Kepala Satuan Kelurahan dan Opeator Dukcapil, dari hasil wawancara dengan Sudin Dukcapil dan Dinas Dukcapil memang masih ada keterbatasan jumlah

SDM yang berdampak pada frekuensi pelayanan jemput bola yang dimana pelayanan jemput bola ini mengharuskan para operator Dukcapil untuk turun langsung kelapangan guna melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas yang sudah terjadwalkan oleh Kepala Seksi, Kepala Sektor Kecamatan maupun Kepala Satuan Kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur menjelaskan,

“Kekurangannya dalam pelayanan bagi penyandang disabilitas ini kita kekurangan SDM untuk lakukan jemput bolanya. Jadi memang kalau untuk pelayanan disabilitas ini kita harus menunggu jadwal dari petugas kecamatan untuk melakukan jemput bola. Jadi gak bisa kadang diminta saat itu juga gak bisa. Karena harus diusulkan dengan jadwal yang sudah tersusun di kecamatan”.

Meskipun pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas sudah berjalan secara efektif dengan melakukan jemput bola yang mampu mengurangi biaya, waktu dan mobilitas peyandang disabilitas ke kantor pelayanan Dukcapil, namun keterbatasan sumber daya manusia ini akan sangat berdampak pada penjadwalan pelayanan yang akan dilaksanakan secara spontan yang mengharuskan penyesuaiaan dengan jadwal yang sudah ada di suku dinas dan juga kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Tim Identitas Penduduk dan Penduduk Rentan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menegaskan,

“Dari pelaksanaan pelayanan KTP-el bagi penyelenggaraan disabilitas, SDM sarana prasarannya, kalau saya lihat, bagus sekali. Mereka (Disdukcapil DKI Jakarta) pada intinya membuat suatu tim dan jadwal berkoordinasi dengan yayasan setempat atau Pak Lurah. Kapan dia akan datang, teman-teman membuat tim di DKI, di Dukcapil DKI, membawa alat perekaman, alat cetak, seluruhnya, baru datanglah ke yayasan tersebut, tempat disabilitas. Dan berkomunikasi oleh pemerintah setempat, yaitu Pak Camat, Pak Lurah, dan lain-lain”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta melayani warga peyandang disabilitas dengan bagus berdasarkan hasil analisis dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Namun dalam hal ini, dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, maka operator Dukcapil akan lebih efektif dan efisien dalam memastikan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas agar tetap berjalan sesuai dengan standar meskipun dengan adanya hambatan keterbatasan sumber daya manusia.

3. Kecukupan

Dari sisi kecukupan, menganalisis pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas dinilai cukup dalam memenuhi berbagai kebutuhan dasar hak-hak kependudukan di Provinsi DKI Jakarta. Dimana dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta mempunyai program layanan jemput bola yang langsung terjun ke masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas di rumah penerima layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Provinsi DKI Jakarta memiliki alat perekaman yang lengkap ada yang *standby* di dalam ruangan khusus pelayanan dan ada juga koper hitam yang biasa dibawa dalam setiap pelayanan jemput bola dan juga fasilitas yang ramah untuk peyandang disabilitas.

Apabila pihak Dukcapil kelurahan akan melakukan jemput bola peyananan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas ke lapangan maka, Kepala Satuan Pelaksana Dukcapil Kelurahan segera berkoordinasi ke Kepala Sektor Dukcapil Kecamatan guna penjadwalan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik dimaksud. Dimana Dukcapil Kecamatan dalam hal ini mendampingi pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dukcapil Kelurahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Tim Identitas Penduduk dan Penduduk Rentan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mengatakan,

“Blangko, dia (Disdukcapil) punya Hibah 5 juta. Artinya punya sendiri. Nah, dia (Disdukcapil) sendiri aja 5 juta bingung. Kebanyakan karena mau bukan ibu kota lagi. Kalau nggak salah dari tahun 2025 kemarin, itu dia udah 5 juta, sekarang ada berapa lagi. Nah, untuk Blangko cukup. Terus, kebutuhan ya, efesensi. Locket penyandang disabilitas sama transgender, dia tersendiri. Artinya, jangan sampai penyandang disabilitas itu disamain sama masyarakat umum, yang orang sehat. Sama transgender, karena transgender kan keperempuan. Tersendiri. Jadi, dia mempunyai locket tersendiri khusus penyandang disabilitas atau transgender. Artinya, inilah orang-orang penduduk rentan. *Berarti bener-bener difasilitasi ya, Pak?* Bener-bener. Terus, ada dorongan. Ini kan, koper hitamnya. Iya, untuk yang langsung dibawa. Iya, dorongannya. Ini alat rekamnya”.

Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dapat dikatakan cukup mampu dalam memberikan pelayan yang prima, inklusif dan nondiskriminatif terhadap peyandang disabilitas dimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sudah sangat terfasilitasi khusus untuk peyandang disabilitas.

Kecukupan ini masih perlu ditingkatkan, melihat kondisi peyandang disabilitas memiliki kebutuhan pendampingan dari Dinas Sosial dalam hal perekaman dengan maksud bahwa, operator Dukcapil yang kesulitan dalam berkomunikasi dengan peyandang disabilitas yang tidak bisa maka memerlukan pendampingan oleh Dinas Sosial dan peran pendamping lainnya seperti petugas khusus yang mengerti bahasa isyarat atau difasilitasi lagi dengan tulisan braille mengingat jenis peyandang disabilitas banyak macamnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Tim Identitas Penduduk dan Penduduk Rentan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mengatakan,

“Sarana-prasarananya bagus. Lengkap. Ya tambah tingkatan lagi aja. Ada mobil khusus keliling yang untuk disabilitas. Mobil khusus. Ya, artinya gini. Yang khusus itu apabila memang tempatnya lebar. Kalau memang yang kecil-kecil itu boleh. Nah, artinya kita nyesuaikan kondisi tempat. Peyandang disabilitas atau di kantor dinasnya dikasih ruang khusus. Ruang tersendiri. Dia di lantai 2. Di lantai 1 udah ada kursi roda, tongkat, udah disediakan. *kami tuh yang belum punya adalah petugas khusus yang bisa berbahasa isyarat kata Kasi Penduduk Rentan, Karena ada keterbatasan ketika dia tuh dengan petugas itu gak bisa berkomunikasi.* Oke, berarti harus ngambil petugas dari situ. *Tapi belum ada anggaran untuk itu.* Oke, saya setuju. Artinya gini petugas khusus ini yang membidangi bahasa isyarat, memang iya. Kalau memang gak ada

pelayanan khusus disabilitas, dia bisa bantu yang lain juga. Gitu kan? Jadi jangan sampai dengan khusus untuk penyelenggaraan disabilitas. Karena belum tentu sehari itu ada. Sebenarnya dia operator biasa namun punya kekhususan entah itu dihonorin, entah diapain. Berarti beda kalau sudah ahli kayak gitu. Karena susah itu sekolahnya. Kadang-kadang kan kalau yang diberitain kan gini-gini. Iya, kemarin sih dari Disdukcapil bilang, yang belum ada itu. Itu aja tinggal. Sama kendaraan khusus disabilitas”.

Hal ini dapat sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta untuk dapat menambahkan jenis fasilitas yang ada khusus untuk peyandang disabilitas dalam hal mempermudah proses perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dan juga perlu adanya peningkatan penambahan frekuensi terhadap layanan jemput bola yang menyasar langsung khusus peyandang disabilitas khususnya di Kota Administrasi Jakarta Timur yang jumlah penduduknya lebih padat dibanding Kota Administrasi lainnya.

4. Pemerataan

Dalam menganalisis pemerataan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, maka dapat dianalisis dengan melihat sebaran wilayah peyandang disabilitas yang ada di Provinsi DKI Jakarta dengan data jumlah peyandang disabilitas yang dimiliki oleh Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.

Data penduduk berdasarkan disabilitas tahun 2025 menurut Dashboard Profil Kependudukan Tingkat Rukun Warga menyatakan ada sebanyak 69.531 jiwa. Data dari Dashboard Profil Kependudukan Tingkat Rukun Warga adalah data yang disajikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Data Kependudukan Bersih (DKB) oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang di perbaharui secara berkala dan di olah kembali oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Di samping itu, Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta juga memberikan data terkait rekapitulasi data peyandang disabilitas Provinsi DKI Jakarta tahun 2025 sebanyak 44.266 jiwa, menunjukkan adanya perbedaan jumlah yang signifikan dengan data penduduk berdasarkan disabilitas tahun 2025 menurut Dashboard Profil Kependudukan Tingkat Rukun Warga. Hal ini harus dapat dikondisikan dengan adanya koordinasi intensif dan payung hukum agar dapat terintegrasi lintas OPD antara oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta agar data yang disajikan sinkron.

Sebaran ini juga menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola yang dilakukan memerlukan intensitas yang cukup tinggi guna mewujudkan pemerataan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas di Provinsi DKI Jakarta. Pemerataan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam capaian perekaman yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sudah hampir mencapai 100 persen, dalam arti khusus untuk Kota Administrasi Jakarta Timur memang memerlukan langkah-langkah strategi guna pemerataan pelayanan hingga mencapai 100 persen.

Tentu saja hasil cakupan rekaman ini juga terbantu atas peran LMK di tingkat kelurahan yang langsung berkoordinasi dengan RT/RW dan warga setempat dalam

hal sosialisasi pelayanan KTP-el bagi peyandang disabilitas. Dalam wawancara dengan LMK Wilayah Jakarta Timur, beliau mengatakan,

“Paling tidak kami berkomunikasi dan juga berkoordinasi kepada rekan dukcapil di kelurahan untuk kelompok disabilitas kepada juga ketua RW sehingga menjadi sebuah hal yang efektif dalam rangka kegiatan-kegiatan tertentu dari Dukcapil sendiri contohnya kegiatan jemput bola itu satu hal yang kami bisa berperan aktif dalam rangka mendorong pemerataan dikalau ada sebuah wilayah yang memang kami ketahui banyak peyandang disabilitasnya disitulah kami bisa berperan dan komunikasikan minimal kepada RT dan RW setempat”.

Hal ini tentu saja menjadi bukti hadirnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan yang inklusif, adil, serta dan nondiskriminatif yang menjangkau seluruh lapisan Masyarakat khususnya bagi peyandang disabilitas. Meskipun demikian, peran LMK dan RT/RW dalam hal berkoordinasi lintas sektor dengan Dukcapil Tingkat kelurahan sangat dibutuhkan untuk memwujudkan pemerataan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas dengan program jemput bola.

5. Responsivitas

Dalam menganalisis responsivitas pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas dapat dilihat dari cepat tanggapnya para petugas dan operator Dukcapil dalam menindaklanjuti permohonan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas yang sudah menyelesaikan proses administrasi permohonan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Sehingga pelayanan program jemput bola dapat segera dilaksanakan secara responsive terhadap penyandang disabilitas. Seperti yang disampaikan oleh Ketua Tim Identitas Penduduk dan Penduduk Rentan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mengatakan,

“Kalau respon petugas, ya Alhamdulillah ya teman-teman di Dukcapil DKI itu semangat ya. Baik individualitas maupun umum maupun naturalisasi. Itu tim-tim hebat. Mereka saya katakan Wah itu tangguh-tangguh semua ini. Saya katakan, ini petugasnya mantep-mantep lah. Makanya saya bilang, petugas untuk layanan Dukcapil khusus rentan penyandang disabilitas, DKI itu untuk contoh deh contoh untuk nasional. Mereka kompak, bagus dan pelayanan kemanapun yayasan yang ada di DKI dia respon terus tangguh-tangguh semua. Iya, kemarin jemput bolanya. Bisa seminggu tuh sekali dua kali”.

Kepala Penduduk Rentan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta mengatakan,

“Ya kalau terkait respon, responnya jika ada permohonan untuk pelayanan disabilitas kami biasanya segera respon dan segera membuat penjadwalan karena kan seperti yang saya bilang tadi kalau kita kekurangan SDM untuk pelayanan cukup. Jadi, jika ada permohonan untuk pelayanan rekam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi penyandang disabilitas ini kami harus menjadwalkan dulu dengan petugas operator jemput bola itu tersebut. Mekanisme pengaduan dan umpan balik dari masyarakat yang telah ditemukan biasanya kita ada kanal pengaduan itu melalui sekarang Ada call center dan juga kanal-kanal media sosial seperti Instagram seperti juga Facebook dan juga ada CRM”.

Selaras dengan hal tersebut, Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur mengatakan,

“Terkait kalau mau dilakukannya jemput bola itu, masyarakat itu mengisi 13 lembar dokumen itu ya. Salah satunya kan ada harus surat pernyataan bahwa memang yang bersangkutan ini benar-benar penyebaran disabilitas dari puskesmas atau rumah sakit. 13 dokumen ini terkait ketika, ini kan kita ada biometrik ya, biometrik itu ketika di-bypass, misalnya nih mohon maaf, dia tidak ada tangan, artinya kita harus pasti disini missing biometrik. Di sistem ketika ada salah satu step yang gak diisi, yang dilewati itu pasti missing biometrik. Bagaimana kita bergainangnya dengan DDN? Maksudnya kan mereka kan di helpdesknya itu mereka harus sesuaikan atau enggak. Kalau ini benar difabel dia kan harus ada surat, itu sebenarnya kebijakan dari kementerian sih. Saya gak tahu ada suratnya atau enggak, yang jelas ketika kita minta di-up ke helpdesknya tim teknisnya DDN, mereka meminta surat, surat apa namanya, surat keterangan. Karena surat keterangan itu yang menjadi dasar mereka untuk meng-approve dari mesin biometrik itu menjadi PRR”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Tim Identitas Penduduk dan Penduduk Rentan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dijadikan sebagai contoh dalam pelayanan nasional dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta mempunyai tim yang hebat, bagus dan kompak khusus dalam pelayanan KTP-el bagi peyandang disabilitas. Namun, seperti yang disampaikan oleh Kepala Penduduk Rentan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur mengatakan bahwa terdapat kekurangan SDM dalam hal penjadwalan pelayanan KTP-el jemput bola bagi peyandang disabilitas.

Dalam dokumen permohonan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik dimaksud, harus disertakan surat keterangan disabilitas. Hal ini yang kadang menyulitkan peyandang disabilitas maupun keluarga peyandang disabilitas untuk datang ke puskesmas atas pihak kesehatan guna mendapatkan surat keterangan disabilitas dimaksud, dikarenakan mobilitas peyandang disabilitas yang terbatas. Ada hal lain yang menghambat responsivitas pelayanan yaitu keterbatasan SDM yang menyebabkan penjadwalan oleh petugas dan operator Dukcapil belum bisa dilakukan secara cepat terhadap semua permohonan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang masuk ke Dukcapil Tingkat Suku Dinas, Kecamatan hingga Kelurahan. Dengan demikian harus adanya penguatan terhadap kapasitas pemenuhan SDM guna pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik khususnya bagi peyandang disabilitas menjadi semakin responsive dan adaptif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

6. Ketepatan

Berdasarkan Laporan Akhir Tahun 2025 Pelayanan Adminduk Bagi Warga Binaan Panti Sosial Lembaga Kesejahteraan Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dijelaskan dalam pendahuluan latar belakang bahwa Orang Terlantar, Peyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PKMS) dan Peyandang Disabilitas di Provinsi DKI Jakarta dari hasil penjangkauan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang telah ditempatkan

serta direhabilitasi oleh Panti Sosial yang disebut dengan Warga Binaan Sosial (WBS) adalah salah satu dari kategori penduduk rentan Administrasi Kependudukan yang perlu mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Proses pelayanan administrasi kependudukan bagi WBS tersebut dilakukan oleh petugas panti melalui pendataan. Dari hasil pendataan banyak ditemukan WBS tidak memiliki dokumen kependudukan/Identitas diri. Sasaran salah satu diantaranya warga peyandang disabilitas baik yang sudah atau yang belum memiliki dokumen kependudukan.

Kebijakan yang ada juga sejalan dengan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Nomor 470/6454/Dukcapil Tanggal 28 Maret 2022 Hal Tindak Lanjut Gerakan Bersama Pelayanan Adminiduk bagi Peyandang Disabilitas menginstruksikan bahwa Kepala Dinas Kabupaten/Kota segera berkoordinasi dengan pihak terkait yang bergerak di bidang peyandang disabilitas untuk melakukan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan bagi peyandang disabilitas, menginstruksikan terhadap peyandang disabilitas seperti Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang belum melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik, maka dimungkinkan untuk dilakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik dengan pengecualian biometric apabila ditemukan kesulitan dalam melakukan perekaman. Namun penting terlebih dahulu untuk dimaksimalkan perekaman biometriknya apabila memungkinkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Tim Identitas Penduduk dan Penduduk Rentan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mengatakan,

“Artinya gini, pemerataan pelayanan terhadap penyandang disabilitas ini kalau kata saya sudah merata. Artinya, tidak ada masalah. Waktu saat itu, kita ada acara nasional yang tahun 2022. Yang dimana di Kantor staf presiden khusus. Namanya Ibu Angki. Pada waktu itu, kita ada 3 yayasan Ada di Lebak Bulus. Terus ada di Tebet. Tebet, satu dimana? Nah, itu kerjasama sama DKI. Kita kumpul di Lebak Bulus. Itu kalau tidak salah, ya mas ya, mengundang Dijen Dukcapil waktu zamannya Pak Zudan. Mengundang Provinsi DKI. Mengundang Ditjen Pendidikan Dasar dan Menengah. Nah, mensosialisasikan terkait di Jakarta Selatan itu di Lebak Bulus. Itu secara nasional diperakasakan oleh Staf khusus Presiden Bu Angki itu. Mensosialisasikan secara nasional untuk pelayanan Dukcapil disabilitas. Dan 2 hari besoknya kita menyurati Kepala Dinas Dukcapil se-Indonesia. Bahwa untuk tidak boleh yang namanya penyandang Indonesia tidak punya dokumen kependudukan. Yang ini. SE/470/6454/Dukcapil ini. Yang tindak lanjut gerakan bersama”.

Dalam menganalisa ketepatan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas tentu saja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sudah tepat sasaran sesuai dengan Laporan Akhir Tahun 2025 Pelayanan Adminduk Bagi Warga Binaan Panti Sosial Lembaga Kesejahteraan Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Dimana kesesuaian kebijakan yang ada dengan laporan yang ada sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan dengan program jempot bola yang inklusif, adaptif, adil, setara dan nondiskriminatif. Hal ini dinilai tepat sasaran dikarenakan secara langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta secara langsung menyasar kelompok rentan khususnya peyandang disabilitas untuk dapat terpenuhi hak-hak kependudukannya khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Karena Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah gerbang pelayanan dasar bagi seluruh lapisan

masyarakat tanpa terkecuali. Seperti halnya yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur mengatakan,

“Menurut saya sudah tepat sasaran dan sangat membantu masyarakat”.

Dengan demikian pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta memiliki legitimasi dan juga mempunyai relevansi yang cukup kuat guna memenuhi kebutuhan hak-hak dasar administrasi kependudukan lebih khusus adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dan disesuaikan dengan monitoring dan evaluasi dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebagai pembuat kebijakan layanan KTP-el bagi peyandang disabilitas di dinas Dukcapil Daerah, maka untuk evaluasi pelaksanaan pelayanan KTP-el bagi peyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta layak menjadi contoh nasional administrasi kependudukan dimana pelayanan yang diberikan khususnya bagi peyandang disabilitas sudah efektif dalam hasil cakupan perekaman melalui layanan jemput bola. Kebijakan jemput bola dapat mengurangi hambatan mobilitas bagi peyandang disabilitas. Meskipun masih terbatasnya petugas khusus yang memiliki kemampuan berbahasa isyarat dan fasilitas informasi layanan dalam bentuk braille serta belum adanya kendaraan khusus peyandang disabilitas namun, secara umum layanan KTP-el di DKI Jakarta sudah menjangkau seluruh peyandang disabilitas dengan hasil cakupan perekaman KTP-el mencapai 100 persen, Petugas dan Operator Dukcapil DKI Jakarta dinilai responsif, tangguh, kompak dan bertanggung jawab dalam pelayanan KTP-el bagi peyandang disabilitas baik di lapangan atau jemput bola maupun di kantor pelayanan; 2) Terkait kendala dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, dimana kebijakan ini didapatkan langsung pada fakta yang terjadi di lapangan yaitu kendala teknis dalam hal jaringan internet saat melakukan perekaman di lapangan atau saat jemput bola. Rendahnya kesadaran warga peyandang disabilitas akan pentingnya memiliki KTP-el. Masih ada pihak keluarga peyandang disabilitas yang belum mau melaporkan data disabilitasnya karena malu sehingga data belum terflagging ke sistem Dukcapil. Kekurangan dokumen pendukung yaitu surat pengantar dari bagian kesehatan terkait surat keterangan disabilitas. Keterbatasan sumber daya manusia khususnya petugas yang bisa berbahasa isyarat dan fasilitas lain seperti petunjuk penguatan informasi pelayanan perekaman KTP-el dalam tulisan braille; 3) Terkait upaya dalam peningkatan kebijakan pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik bagi peyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta yaitu, berkolaborasi dengan lintas sektor (Dinas Sosial) untuk dapat menjangkau peyandang disabilitas yang belum terdata agar data peyandang disabilitas oleh Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta sama dengan data Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta serta perlunya efektivitas pemantapan jadwal jemput bola secara periodik. Penyediaan dukungan internet ke para petugas dan operator Dukcapil di lapangan agar perekaman tidak terhambat. Pengadaan sarana mobil layanan khusus

peyandang disabilitas sesuai dengan rekomendasi Ditjen Dukcapil Kemendagri dan penambahan petugas terlatih dalam bidang bahasa isyarat serta penguatan informasi dalam huruf braille guna kecukupan layanan KTP-el bagi peyandang disabilitas. Sesuai dengan rekomendasi dari Ditjen Dukcapil Kemendagri untuk terus melakukan sosialisasi pentingnya KTP-el bagi peyandang disabilitas dan peyuluhan secara aktif ditingkat keluarga peyandang disabilitas. Penguatan resposivitas permohonan perekaman KTP-el bagi peyandang disabilitas di kantor pelayanan maupun dalam hal jemput bola di lapangan. Melakukan simplifikasi salah satu persyaratan dalam hal dokumen pendukung surat keterangan disabilitas dengan melakukan koordinasi dengan Dinas Sosial, Dinas Kesehatan dan atau pihak-pihak terkait lainnya.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Akbar, M. F., & Mohi, W. K. (2018). *Studi evaluasi kebijakan (Evaluasi beberapa kebijakan di Indonesia)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Anggara, S. (2018). *Hukum Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dian, S., K., D. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik Proses, Implementasi Dan Evaluasi*. Penerbit Samudra Biru.
- Diansari, R. E. (2016). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik* (Edisi ke-2). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, W. N. (2015). *Public policy analysis* (5th ed.). Routledge.
- Dunn, William N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elson, R. (2005). *Suharto: Sebuah Biografi Politik*. Jakarta: Pustaka Minda Utama.
- Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2019). *Tertib Administrasi Kependudukan*. Klaten: PT Cempaka Putih.
- Gunawan, S. (2013). *Pembelajaran sastra*. Perwira Media Nusantara
- Hayat, S.AP., M.Si. *Manajemen Pelayanan Publik*. RajaGrafindo Persada, 2017.
- Hendrayady, A., Arman, Satmoko, N. D., Afriansyah, Heriyanto, Sholeh, C., Kusnadi, I. H., Tamrin, M. A., Ramdani, A., Amane, A. P. O., & Rahmat, M. R. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (edisi pertama). Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Ibrahim, M. M. (2018). *Penelitian Evaluasi Bidang Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*. Alauddin University Press.
- Islamy, M. Irfan. (1984). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irfan, A., Nenobais, H., & Darmanto. (2021) *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol: Sebuah Pendekatan Kebijakan Publik*. CV Amerta Media
- Kartasasmita, Ginandjar. (1997). *Administrasi Pembangunan: Perkembangan Pemikiran dan Praktiknya di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- Lester, J. P., & Steward, J., Jr. (2000). *Public policy: An evolutionary approach*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Marwiyah, St., Alauddin, H., & Sudirman, S.Ag., M.Pd. (2023). *Pendidikan Agama Islam di Sekolah (Memahami Kurikulum, Perencanaan Pembelajaran, dan Kompetensi Guru PAI)* (Editor: Arifuddin, S.Pd.I, M.Pd.; viii + 138 hlm). Penerbit Syahadah.
- Meutia, I. F. (2017). *Analisis kebijakan publik*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.

- Morissan. (2018). *Statistik sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Nugroho, 2004. *Era Baru Menuju Pendidikan Bermutu*. Semarang: UNNES.
- Nurdin, I. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Prabawati, I., Rahaju, T., & Kurniawan, B. (2019). *Analisis Kebijakan Publik*. Unesa University Press.
- Prabawati, Indah, Tjitjik Rahaju, and Badrudin Kurniawan. 2019. *Analisis Kebijakan Publik*. Surabaya: UNESA University Press.
- Rantung, M. I. R. (2024). *Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model)*. Tahta Media.
- Revida, Erika, et al. (2021). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Rochaeni, A. (2025). *Kebijakan sektor publik: Analisis, implementasi, dan evaluasi kebijakan-kebijakan di sektor publik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Subarsono, A. G. 2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (cet. 25). Buku ini membahas berbagai pendekatan, desain penelitian, teknik pengumpulan data hingga analisis dalam penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Research and Development).
- Suhartini, E. (2012). *Kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan konsumen*. Alauddin University Press.
- Sulistyawati, S.Si., MPH., Ph.D. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- A'yun, L. Q. (2024). *Analisis penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai* (Tesis magister). Universitas Hasanuddin," Tesis.
- Rifaldi (2018) berjudul "*Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*,"
- Syaifullah Hasbi, (2025). "*Evaluasi Pelayanan Lapat Kaka KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong*," Tesis.
- Budiharjo, H. N., & Pandiwinata, Z. (2024). *Evaluasi program hak akses data kependudukan untuk efektivitas pelayanan publik*. Publika: Jurnal Ilmiah Administrasi dan Kebijakan Publik, 10(2), 48–58. <https://doi.org/10.32509/jp.v10i2.5341>
- Khusnul Khatimah, Jaelan Usman, Wardah (2024) – *Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Di Kolaka Utara*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Inayatullah, I. N., Muchsin, S., & Suyeno. (2025). *Evaluasi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil Kabupaten Bima*. Jurnal: Respon Publik, 19(8), 21-28
- Siti Marwin, Andhi Nur Rahmadi, Maudatul Melidia (2022) – *Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Aplikasi View Probolinggo Pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP). Vol. 6, No. 3 Juli 2022. e-ISSN: 2656-6753, p-ISSN: 2598-9944. DOI: 10.36312/jisip.v6i3.3458/<http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index>

- Marwiyah, S. (2022). *The responsibility of Islamic education (Syara' verses review)*. FALASIFA : Jurnal Studi Keislaman, 13(1), 46–60. <https://doi.org/10.62097/falasifa.v13i1.858>
- Mulyaningsih, S., & Lubis, B. (2018). *Antara pelayanan KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK dan masyarakat untuk masyarakat Jawa Barat di Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) 11 s.d. 13 April 2018*. Jurnal Dukcapil (Kependudukan dan Catatan Sipil), 6(1), 47–65.
- Nazaruddin. (2013). Efektivitas pelaksanaan kebijakan program e-KTP (Studi pelaksanaan perekaman data di Kabupaten Hulu Sungai Utara). *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, 2(2), Juli–Desember. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JIPPL/article/download/895/788>
- Nugraheni, W., Solikhah, S., & Sulistyawati, S. (2023). *Dukungan sosial terhadap kepatuhan pengobatan ARV ODHA: sebuah systematic review*. Jurnal Kesehatan, 14(1), 70–76. <https://doi.org/10.38165/jk.v14i1.324>
- Patu, F., & Pramudiana, I. D. (2023). *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Bagi Disabilitas di Kabupaten Manggarai Timur*. Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan, 8(4), 1–8. <https://doi.org/10.71040/irpia.v8i7.233>