

**IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DAN LANSIA DALAM KEPEMILIKAN KTP-EL DI KOTA
BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

RACHITA AMELIA

NPM. 2116041095



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA BAGI PENYANDANG DISABILITAS DAN LANSIA DALAM KEPEMILIKAN KTP-EL DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

RACHITA AMELIA

KTP elektronik (KTP-el) merupakan dokumen identitas penting bagi setiap warga negara Indonesia untuk memperoleh akses terhadap layanan publik dan bantuan sosial. Di Kota Bandar Lampung, dari total 777.087 penduduk yang wajib memiliki KTP, masih terdapat 1,3% atau 10.191 orang yang belum memiliki KTP-el, termasuk di dalamnya penyandang disabilitas dan lansia. Hal tersebut karena penyandang disabilitas dan lansia kerap mengalami hambatan fisik dan aksesibilitas dalam melakukan perekaman KTP-el secara mandiri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan program Jemput Bola, yaitu pelayanan perekaman KTP-el secara langsung ke lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program Jemput Bola serta mengidentifikasi faktor penghambat pelaksanaannya di Kota Bandar Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III digunakan sebagai pisau analisis, yang mencakup indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program masih menghadapi berbagai kendala, antara lain kurang optimalnya komunikasi, tidak adanya petugas yang terampil dalam bahasa isyarat, sarana prasarana yang belum memadai, serta ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kesimpulannya, meskipun program Jemput Bola telah membantu sebagian kelompok rentan dalam memperoleh KTP-el, pelaksanaannya belum berjalan optimal dan memerlukan peningkatan dalam aspek koordinasi, kapasitas sumber daya, serta dukungan teknis.

Kata Kunci: Implementasi Program, Jemput Bola, Disabilitas, Lansia, Kepemilikan KTP-el

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF THE JEMPUT BOLA PROGRAM FOR PERSONS WITH DISABILITIES AND THE ELDERLY IN THE OWNERSHIP OF THE ELECTRONIC ID CARD (KTP-EL) IN BANDAR LAMPUNG CITY

BY

RACHITA AMELIA

The electronic ID card (KTP-el) is an essential identity document for every Indonesian citizen to access public services and social assistance. In Bandar Lampung City, out of a total of 777,087 residents required to have an ID card, 1.3% or 10,191 people still do not possess a KTP-el, including persons with disabilities and the elderly. This is largely due to the physical and accessibility barriers they face in recording their data independently. To address this issue, the Bandar Lampung City Government, through the Department of Population and Civil Registration, implemented the Jemput Bola program, which involves direct, on-site KTP-el registration services. This study aims to examine the implementation of the Jemput Bola program and identify the inhibiting factors in its execution in Bandar Lampung. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through interviews and documentation. The study applies George C. Edward III's policy implementation theory, which includes the indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that the program still faces several challenges, such as suboptimal communication, the absence of sign language-skilled officers, inadequate facilities and infrastructure, and the lack of a Standard Operating Procedure (SOP). In conclusion, while the Jemput Bola program has supported some vulnerable groups in obtaining a KTP-el, its implementation remains suboptimal and requires improvements in coordination, resource capacity, and technical support.

Keywords: Program Implementation, Jemput Bola, Persons with Disabilities, Older Adults, Electronic ID Card (KTP-el) Ownership

**IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DAN LANSIA DALAM KEPEMILIKAN KTP-EL DI KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

RACHITA AMELIA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Administrasi Negara**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

**: IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT
BOLA BAGI PENYANDANG DISABILITAS
DAN LANSIA DALAM KEPEMILIKAN
KTP-EL DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Rachita Amelia

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2116041095

Jurusan

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.
NIP. 19850620 200812 2 001

Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si
NIP. 19821212 200801 2 017

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Meiliyana, S.IP., M.A
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim penguji:

Ketua : **Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**

Sekretaris : **Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si**

Penguji : **Meiliyana, S.IP., M.A**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal lulus ujian skripsi: **03 Juni 2025**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 03 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Rachita Amelia
NPM. 2116041095

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Rachita Amelia lahir di Batu Brak, Lampung Barat pada tanggal 10 Maret 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Rahmad dan Ibu Marti Nelly. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari TK Dharma Wanita, SD Negeri 1 Pekon Balak, selanjutnya menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Liwa dan SMA Swasta Al-Kautsar Bandar Lampung.

Pada tahun 2021, penulis resmi menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung setelah dinyatakan lulus melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis tidak hanya fokus pada kegiatan akademik, tetapi juga aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan. Salah satu bentuk partisipasi tersebut diwujudkan dengan bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA), khususnya pada divisi Hubungan Luar (Hublu) yang berperan dalam menjalin kerja sama eksternal dan komunikasi antar lembaga.

Pada bulan Januari hingga Februari 2024, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kampung Baru, Kecamatan Kasui, Kabupaten Way Kanan. Selama KKN, penulis berpartisipasi dalam kegiatan sosial kemasyarakatan. Kemudian, pada bulan Maret hingga Juni 2024, penulis mengikuti program Magang (MSIB) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penulis ditempatkan di bidang layanan pendaftaran penduduk dan PIAK.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-in syirah 5-6)

“Ikuti alurnya dan lewati badainya”

(Ayah)

“It will pass, everything you’ve gone through it will pass”

(Rachel Vennya)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat sehat, nikmat akal, dan kesempatan. Menjadi pelindung, penolong, dan juga pemberi kemudahan serta kenikmatan dalam setiap urusan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Teriring ucap serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat. Segala ketulusan hati, saya persembahkan karya sederhana saya ini kepada:

AYAHANDA ALM. RAHMAD DAN IBUNDA MARTI NELLY

Terima kasih yang mendalam atas kasih sayang, doa yang tiada henti, serta segala bentuk pengorbanan yang tak ternilai. Segala dukungan yang telah diberikan menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjalanan ini.

KEPADA KAKAK-KAKAKKU

Untuk semua semangat serta dukungan yang telah diberikan selama studi ini berlangsung.

PARA DOSEN DAN STAF JURUSAN

Atas ilmu, bimbingan, kesabaran, dan keikhlasan yang telah diberikan selama pendidikan ini berlangsung.

SAHABAT-SAHABATKU TERCINTA

Yang telah hadir di setiap suka maupun duka, memberikan dukungan, saran, dan bantuan yang sangat berarti.

Serta

ALMAMATER TERCINTA UNIVERSITAS LAMPUNG

Yang telah menjadi tempat belajar dan tumbuh.

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Program Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia dalam Kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung”** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Terima kasih atas ilmu, waktu dan proses bimbingan yang sangat membantu penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah urusan Prof. Intan beserta keluarga.
2. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Terima kasih atas ilmu, waktu dan proses bimbingan yang sangat membantu penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah urusan Ibu Dewie beserta keluarga.
3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A dosen penguji dan ketua jurusan ilmu administrasi negara. Terima kasih atas saran dan kritik yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah urusan Ibu Meiliyana beserta keluarga.
4. Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

5. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. Sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada saya selama perkuliahan.
7. Seluruh staff dan civitas akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi dan selama menempuh studi pada masa perkuliahan.
8. Seluruh narasumber penelitian yang telah membantu dalam memperoleh data penelitian. Terima kasih atas ilmu dan waktu yang telah diluangkan untuk penulis. Semoga ibu dan bapak senantiasa dalam lindungan Allah dan selalu dipermudah urusannya.
9. Almarhum Ayahanda tercinta, Ayah Rahmad. Dengan penuh kerinduan, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, semangat, dan nilai-nilai berharga yang pernah Ayah tanamkan, yang kini menjadi sumber kekuatan sepanjang perjalanan studi ini. Meski Ayah tak dapat hadir secara langsung menemani penulis menyelesaikan pendidikan, penulis percaya bahwa dari tempat terbaik di sisi-Nya, Ayah selalu menyaksikan dan tersenyum penuh kebanggaan.
10. Kepada Ibunda tercinta, Ibu Marti. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, dan kasih sayang yang senantiasa diberikan. Doa dan semangat dari Ibu menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan proses studi ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk Ibu.
11. Kedua Kakakku, Uwo Selly, Abang Mika, Udo Kiki, dan Mbak Hepy. Terima kasih atas dukungan serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

12. Kedua keponakanku, Senna dan Khareen. Terima kasih atas keceriaan dan hiburan yang telah diberikan, yang turut membantu menjaga semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman BUMANTARA, terima kasih atas waktu, dukungan, serta kehadiran kalian dalam Seminar Proposal dan Seminar Hasil. Terima kasih pula atas kebersamaan, pengalaman, dan kenangan berharga yang telah kita lalui bersama. Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan setiap langkah dan urusan kalian ke depannya.
14. Ninis, Bella, Intan, dan Shezty terima kasih atas waktu, perhatian, serta segala saran, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.
15. Kepada Fadhilah, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, arahan, serta dukungan yang senantiasa diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
16. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver, and trying give more than i receive, i wanna thank me for, tryna do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*

Bandar Lampung, 03 Juni 2025

Penulis,

Rachita Amelia

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Program	8
2.2.1 Pengertian Program	8
2.2.2 Implementasi Program	9
2.2.3 Model-model Implementasi Program	10
2.3 Program Jemput bola	13
2.3.1 Definisi Program Jemput Bola	13
2.3.2 Macam-macam pelayanan jemput Bola	14
2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	14
2.4.1 Definisi KTP-el	14
2.4.2 Proses pembuatan KTP-el	15
2.5 Penyandang Disabilitas	16
2.5.1 Definisi penyandang disabilitas	16
2.5.2 Klasifikasi penyandang disabilitas	16
2.6 Lanjut Usia (Lansia)	17
2.6.1 Definisi lanjut usia (lansia)	17
2.6.2 Kategori Lanjut Usia (Lansia)	17
2.7 Kerangka Pikir	18

III. METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian	23
3.4 Jenis dan Sumber Data	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.7 Teknik Keabsahan Data	28
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1 Komposisi Penduduk Kota Bandar Lampung.....	29
4.1.2 Profil Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	30
4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.....	32
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.....	33
4.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	36
4.1.6 Sumber Daya Pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.....	36
4.2. Hasil Penelitian.....	39
4.2.1. Implementasi Program Jemput Bola di Kota Bandar Lampung ...	39
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Program Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia dalam Kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung.....	63
4.3 Pembahasan	66
4.3.1 Implementasi Program Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia dalam Kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung.....	66
4.3.2 Faktor penghambat Implementasi Program Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia dalam Kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung.....	94
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98

5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....		101
LAMPIRAN.....		107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data capaian Program Jemput Bola dalam Kepemilikan KTP-el pada Penyandang Disabilitas Kota Bandar Lampung tahun 2021-2024	3
Tabel 1.2 Data capaian Program Jemput Bola dalam Kepemilikan KTP-el pada Lansia Kota Bandar Lampung tahun 2021-2024	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian	25
Tabel 3.2 Daftar Observasi yang diperoleh	26
Tabel 3.3 Daftar Dokumentasi	27
Tabel 4.1 Jumlah Keseluruhan Pegawai	36
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Lulusan	37
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Masing-Masing Bidang	37
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	38
Tabel 4.5 Matriks Hasil Penelitian	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	19
Gambar 4.1 Jumlah Penduduk Kota Bandar Lampung Berdasarkan Usia (Tahun 2024)	29
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	34
Gambar 4.3 Spanduk Pelayanan Jemput Bola	40
Gambar 4.4 Dokumentasi Pelaksanaan Jemput Bola Lansia	41
Gambar 4.5 Surat Perintah Tugas (SPT) Jemput Bola	47
Gambar 4.6 Persyaratan Perekaman KTP-el.....	57
Gambar 4.7 Bagan Alur Pelaksanaan Jemput Bola Penyandang Disabilitas dan Lansia	61
Gambar 4.8 Bagan Alur Pelaksanaan Jemput Bola Penyandang Disabilitas dan Lansia.....	90

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Indonesia tengah berada dalam era digital, di mana kemajuan teknologi telah merambah ke berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang birokrasi. Salah satu inovasi penting dalam administrasi kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data penduduk. KTP-el wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) serta Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan berusia 17 tahun, sudah menikah, atau pernah menikah.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) memiliki peran yang sangat krusial sebagai identitas resmi bagi setiap warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat kepemilikan. Dengan adanya KTP-el, setiap warga negara dapat terdaftar secara resmi dan diakui dalam sistem kependudukan nasional yang menjadi dasar untuk mendapatkan perlindungan dan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan publik dan bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Maka, penting bagi seluruh masyarakat Indonesia untuk memiliki KTP-el tanpa terkecuali, termasuk mereka yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan perekaman KTP-el seperti para penyandang disabilitas dan lansia.

Penyandang disabilitas dan lansia sering kali menghadapi keterbatasan fisik yang menghalangi mereka untuk mendatangi kantor pelayanan administrasi kependudukan. Kendala ini menyebabkan mereka sulit terdaftar secara administratif, yang pada akhirnya membatasi akses terhadap hak-hak sosial dan layanan publik yang seharusnya mereka nikmati. Tanpa KTP-el, mereka tidak hanya kehilangan akses pada bantuan sosial pemerintah, tetapi juga hak-hak dasar

lainnya seperti hak memilih dalam pemilu, mengurus dokumen kependudukan lainnya, hingga mendapatkan layanan kesehatan yang layak.

Permasalahan ketiadaan KTP-el pada penyandang disabilitas dan lansia masih menjadi isu di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kota Bandar Lampung, salah satunya disoroti oleh Kepala Dinas Sosial Bandar Lampung pada 2022. Lampung.suara.com (2022) melaporkan bahwa banyak masyarakat rentan, termasuk penyandang disabilitas di Bandar Lampung, menghadapi hambatan serius dalam mengakses bantuan sosial (bansos) karena belum memiliki KTP-el. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan mampu memberikan perhatian khusus terhadap penyandang disabilitas dan lansia dalam layanan perekaman KTP-el.

Untuk menanggapi tantangan tersebut, pemerintah Indonesia meluncurkan program “jemput bola” yang didasari pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan angka kepemilikan dokumen administrasi kependudukan salah satunya KTP-el di seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas. Pernyataan dari Kementerian Dalam Negeri RI (2021) menyetujui hal ini dan menyatakan bahwa program jemput bola untuk perekaman KTP-el merupakan langkah strategis yang perlu diimplementasikan untuk memastikan bahwa semua individu, termasuk penyandang disabilitas dan lansia, dapat memenuhi hak-hak administratif mereka dengan optimal.

Melalui program ini, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai instansi pemerintah yang bertanggungjawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan, secara proaktif mendatangi warga secara langsung untuk memberikan layanan perekaman KTP-el. Program jemput bola terbukti sangat membantu para penyandang disabilitas dan lansia dalam mengatasi hambatan aksesibilitas, sehingga mereka tetap dapat memiliki KTP-el. Hal ini sejalan dengan penelitian Awairaro (2023) yang menjelaskan bahwa efektivitas pelaksanaan program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen mencapai 69,72% sehingga dapat disimpulkan

dengan adanya program jemput bola ini dapat tercapainya kepemilikan KTP-el serta ketersediaan pelayanan KTP-el secara optimal.

Implementasi program jemput bola sangat diperlukan untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang inklusif dan memenuhi hak-hak dasar warga negara. Melalui langkah-langkah ini, pemerintah berupaya memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali, dapat memenuhi kewajiban administratif dan memperoleh manfaat dari kepemilikan KTP-el. Salah satu kota yang telah mengimplementasikan program jemput bola adalah Kota Bandar Lampung. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, terdapat 0.20% atau 2.101 penyandang disabilitas dan terdapat 3.70% atau 39.775 lansia dari total keseluruhan penduduk kota Bandar Lampung.

Sejak diluncurkannya program jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, telah tercatat jumlah perekaman KTP-el yang dilakukan melalui program ini. Data perekaman KTP-el dari layanan jemput bola ini menunjukkan sejauh mana program tersebut berhasil menjangkau kelompok rentan yang belum memiliki KTP-el, serta dampaknya terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Bandar Lampung. Adapun rincian data capaian dari program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Data capaian Program Jemput Bola dalam Kepemilikan KTP-el pada Penyandang Disabilitas Kota Bandar Lampung tahun 2021-2024

Tahun	Wajib KTP-el	Perekaman melalui JEMBOL	Perekaman langsung
2021	1.459	408	175
2022	1.219	469	122
2023	770	238	90
2024	653	174	87

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Tabel 1.1 memperlihatkan capaian Program Jemput Bola (JEMBOL) dalam perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung selama tahun 2021–2024. Jumlah perekaman melalui JEMBOL tertinggi terjadi pada tahun 2022 sebanyak 469 orang, kemudian mengalami penurunan menjadi 238 orang pada 2023 dan 174 orang pada 2024. Adapun data capaian program jemput

bola dalam kepemilikan KTP-el pada lansia Kota Bandar Lampung pada tahun 2021-2024 ialah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data capaian Program Jemput Bola dalam Kepemilikan KTP-el pada Lansia Kota Bandar Lampung tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah lanjut usia	Belum memiliki KTP-el	Perekaman melalui JEMBOL	Perekaman langsung
2021	44.914	532	37	53
2022	47.930	389	22	65
2023	35.875	407	40	49
2024	39.775	277	17	39

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Tabel 1.2 menunjukkan capaian Program Jemput Bola (JEMBOL) dalam perekaman KTP-el bagi lansia di Kota Bandar Lampung pada tahun 2021–2024. Perekaman melalui JEMBOL mengalami fluktuasi, dengan capaian tertinggi pada 2023 sebanyak 40 orang, sedangkan capaian terendah terjadi pada 2024, yaitu hanya 17 orang.

Meskipun Program Jemput Bola yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah berperan dalam memperluas akses perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas dan lansia, namun capaian yang diperoleh masih belum menunjukkan hasil yang optimal. Data yang tersedia menunjukkan bahwa hanya sekitar 27% penyandang disabilitas dan 6% lansia yang mendapatkan layanan ini pada tahun 2024. Angka tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dari kelompok sasaran belum berhasil dijangkau oleh program tersebut.

Salah satu persoalan mendasar yang turut mempengaruhi rendahnya capaian program adalah ketiadaan penetapan target yang jelas dalam pelaksanaan Program Jemput Bola. Tanpa adanya indikator capaian yang terukur, efektivitas program sulit untuk dievaluasi secara objektif, dan pelaksanaannya berpotensi berjalan tanpa arah yang terstruktur. Ketidadaan tolok ukur ini juga menyulitkan penentuan apakah layanan yang diberikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat rentan. Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk menelaah lebih lanjut bagaimana implementasi Program Jemput Bola telah dijalankan, khususnya dalam konteks pelayanan kepada penyandang disabilitas dan lansia terkait

kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menjadi relevan untuk melihat bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan dan apa saja kendala yang dihadapi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah tersebut, peneliti akan mengangkat masalah:

1. Bagaimana implementasi program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas dan lansia dalam kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja faktor penghambat dalam implementasi program Jemput Bola dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) untuk penyandang disabilitas dan lansia di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Melihat dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain yaitu:

1. Memperoleh pemahaman yang mendalam tentang implementasi program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas dan lansia dalam kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung.
2. Teridentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan program Jemput Bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) bagi penyandang disabilitas dan lansia di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menambah wawasan terkait implementasi program Jemput Bola untuk meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas dan lansia. Hasilnya dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti dalam memahami pelayanan publik bagi kelompok rentan serta menyoroti peran

program pemerintah dalam mendorong kesetaraan akses dan partisipasi masyarakat.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini memberikan saran untuk Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam memperbaiki program Jemput Bola dengan mengatasi hambatan yang ada. Hasilnya membantu meningkatkan layanan bagi penyandang disabilitas dan lansia serta memudahkan akses kelompok rentan terhadap KTP-el.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan acuan penelitian terdahulu sebagai dasar untuk memperdalam kerangka teori yang digunakan. Dengan mengulas studi-studi yang relevan dengan topik penelitian, untuk memahami pendekatan, temuan, dan metodologi yang telah diterapkan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1.	Hotlina Sihombing, (2022).	Implementasi Program Jemput Bola dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara	Program ini sudah dilaksanakan dengan baik, namun belum sepenuhnya efektif. Salah satu kendalanya adalah kurangnya kesadaran dari penyandang disabilitas dan keluarga penyandang disabilitas tersebut mengenai pentingnya memiliki KTP-el. Terdapat juga masalah dari sisi fasilitas, seperti jaringan internet yang buruk di beberapa desa, dan ada desa yang bahkan belum memiliki akses listrik. Selain itu, akses menuju tempat penyandang disabilitas yang kurang memadai di daerah tersebut.
2.	Vicky Julio Hardy Tania Awairaro, (2024).	Efektivitas Program Jemput Bola dalam Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua	Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan KTP-el masih rendah, dan banyak yang belum memahami manfaatnya untuk legalitas identitas dan akses layanan publik. Namun, efektivitas program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen tergolong baik, dengan capaian 69,72%. Hal ini menunjukkan bahwa program tersebut telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el meskipun ada tantangan yang dihadapi.
3.	Siti Nurafifah dan Abdiana Ilosa, (2024).	Inovasi Program Jemput Bola Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir	Program ini berjalan cukup maksimal berkat manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Namun, perlu dilakukan perbaikan di beberapa aspek karena masih ada kendala, seperti jangkauan yang belum luas, kesulitan dalam mengondisikan masyarakat di lapangan, dan sarana serta prasarana yang belum memadai.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan perbandingan dari ketiga penelitian terdahulu, maka dapat dilihat adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan terletak pada tema yang sama yaitu program jemput bola dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya menargetkan seluruh masyarakat dan penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan, sementara penelitian ini membahas tentang penyandang disabilitas dan lansia sebagai kelompok rentan yang sulit melakukan perekaman KTP-el secara mandiri. Lansia sebagai bagian dari kelompok rentan juga membutuhkan perhatian khusus dalam mengakses layanan publik terutama dalam administrasi kependudukan. Selain itu, perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian.

2.2 Tinjauan Program

2.2.1 Pengertian Program

Kebijakan publik dan program merupakan dua hal yang saling berkaitan. Program merupakan serangkaian tindakan yang disusun oleh pemerintah atau lembaga publik untuk mencapai tujuan tertentu, melibatkan kegiatan, sumber daya, dan waktu pelaksanaan yang jelas agar masyarakat memperoleh layanan atau manfaat yang dibutuhkan, seperti program subsidi pendidikan atau layanan kesehatan masyarakat. Di sisi lain, kebijakan publik berfungsi sebagai pedoman atau aturan umum yang ditetapkan pemerintah untuk mengarahkan tindakan dan keputusan yang berkaitan dengan masalah publik, guna mengatasi isu tertentu atau mencapai tujuan bersama. Kebijakan ini bersifat strategis dan sering kali menjadi landasan dalam merancang program-program publik.

Program adalah serangkaian tahap dalam menyelesaikan rangkaian kegiatan yang mencakup langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan, serta menjadi elemen awal yang diperlukan agar implementasi dapat terlaksana. Program mendukung proses implementasi karena di dalamnya terdapat berbagai aspek, antara lain:

1. Adanya tujuan yang ingin dicapai.
2. Adanya kebijakan-kebijakan yang diambil dalam mencapai tujuan itu.
3. Adanya aturan-aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui.

4. Adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan.
5. Adanya strategi dalam pelaksanaan (Dwi Kurnia, 2013)

Sedangkan menurut Suharsimi & Arikunto (2014) definisi program dibagi menjadi dua definisi, yaitu definisi umum dan khusus. Definisi umum, program dijelaskan sebagai rencana aktivitas yang akan dilaksanakan oleh seseorang di waktu yang akan mendatang. Sedangkan secara khusus program diartikan sebagai evaluasi suatu unit atau kesatuan aktivitas yang merupakan hasil atau implementasi dari suatu kebijakan, yang terlaksana dalam proses berkesinambungan dan terjadi pada satu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Dengan kata lain, program ialah suatu susunan aktivitas yang dilaksanakan secara berkesinambungan berdasarkan pada waktu pelaksanaannya yang relatif panjang. Suatu program juga biasanya tidak hanya terdiri dari satu kegiatan, namun terdiri dari beberapa rangkaian kegiatan yang membentuk suatu sistem yang saling terkait satu dengan lainnya dengan melibatkan lebih dari satu orang untuk melaksanakannya.

Selanjutnya Keban (2014), menyebutkan program adalah seperangkat kegiatan yang direncanakan secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks ini, program tidak hanya terdiri dari satu aktivitas, tetapi merupakan rangkaian kegiatan yang saling terkait dan terorganisir dengan baik, yang bertujuan untuk membawa perubahan atau hasil yang diharapkan. Lebih lanjut, Keban menekankan bahwa program harus memiliki rencana yang jelas, melibatkan sumber daya yang tepat, dan diimplementasikan dalam kerangka waktu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu program sangat bergantung pada perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang konsisten sesuai dengan rencana tersebut. Program juga harus dievaluasi secara berkala untuk menilai efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Implementasi Program

Program adalah elemen pertama yang harus ada agar kegiatan implementasi dapat terwujud. Elemen kedua yang harus dipenuhi dalam proses

implementasi program adalah keberadaan kelompok masyarakat yang menjadi sasaran, sehingga masyarakat turut terlibat dan hasil program dapat membawa perubahan serta peningkatan dalam kehidupan mereka. Apabila program tidak memberikan manfaat bagi masyarakat, maka dapat dikatakan program tersebut gagal. Keberhasilan atau kegagalan suatu program dalam pelaksanaannya bergantung pada unsur eksekusi (pelaksana) sebagai elemen ketiga. Pelaksanaan ini penting karena organisasi maupun individu yang bertanggung jawab memegang peran dalam pengelolaan dan pengawasan selama proses implementasi berlangsung.

Menurut Van Metter dan Van Horn (1975) dalam Agustino (2020), implementasi merujuk pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok dari sektor pemerintah maupun swasta, yang bertujuan untuk mewujudkan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Tindakan-tindakan ini diarahkan untuk mengubah kebijakan menjadi langkah-langkah operasional yang dapat menghasilkan perubahan, baik dalam skala kecil maupun besar. Proses implementasi tidak hanya melibatkan institusi yang secara langsung bertugas melaksanakan kebijakan, tetapi juga mencakup keterlibatan berbagai kekuatan dalam bidang politik, ekonomi, dan sosial. Tahapan-tahapannya meliputi pengesahan regulasi, pelaksanaan keputusan oleh badan pelaksana, partisipasi kelompok sasaran dalam pelaksanaan, munculnya dampak dari kebijakan baik yang diharapkan maupun tidak, pencapaian hasil sesuai dengan tujuan lembaga pelaksana, serta evaluasi dan penyempurnaan terhadap kebijakan atau regulasi tersebut.

2.2.3 Model-model Implementasi Program

Beberapa model-model implementasi program menurut para ahli antara lain:

1. Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn (dalam Rulinawaty, 2013), mengatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan secara ideal atau sempurna mensyaratkan beberapa kondisi berikut:

- a) Stabilitas lingkungan eksternal: Lingkungan di luar instansi pelaksana harus bebas dari gangguan atau hambatan yang signifikan.
- b) Ketersediaan waktu dan sumber daya yang memadai: Pelaksanaan kebijakan memerlukan alokasi waktu dan sumber daya yang cukup untuk menjamin kelancaran proses.
- c) Integrasi sumber daya secara efektif: Semua sumber daya yang dibutuhkan harus benar-benar tersedia dan dapat digabungkan secara efisien.
- d) Dasar hubungan sebab-akibat yang kuat: Kebijakan yang diimplementasikan harus memiliki hubungan kausalitas yang jelas dan dapat dipercaya.
- e) Rantai kebijakan yang singkat dan langsung: Hubungan kausal antara kebijakan dan hasilnya harus langsung dan tidak melalui banyak tahapan perantara.
- f) Ketergantungan yang minimal antaraktor: Semakin rendah tingkat ketergantungan antarunit pelaksana, semakin besar peluang keberhasilan implementasi.
- g) Kejelasan dan kesepakatan atas tujuan: Semua pihak yang terlibat harus memahami serta menyepakati tujuan dari kebijakan tersebut.
- h) Perincian dan pengurutan tugas yang tepat: Tugas-tugas pelaksanaan harus dibagi secara rinci dan diletakkan dalam urutan kerja yang logis dan efisien.
- i) Koordinasi dan komunikasi yang optimal: Proses komunikasi antar aktor pelaksana harus berjalan lancar dan terkoordinasi dengan baik.
- j) Kemampuan penegakan dan kepatuhan: Pihak berwenang harus memiliki kewenangan dan kapasitas untuk menuntut serta memperoleh kepatuhan penuh dari pelaksana.

2. Model Implementasi Program menurut Charles O. Jones

Menurut Jones (1996) dalam (Agustino, 2020), terdapat tiga aktivitas penting dalam implementasi kebijakan atau program, yaitu:

- a) Organisasi: Mengatur atau menata kembali sumber daya, unit kerja, dan metode yang digunakan agar pelaksanaan kebijakan dapat menghasilkan dampak yang diharapkan.
- b) Interpretasi: Menerjemahkan isi kebijakan ke dalam rencana dan arahan yang jelas sehingga dapat dipahami, diterima, dan dijalankan oleh pihak-pihak terkait.
- c) Penerapan: Melaksanakan kegiatan rutin seperti pemberian layanan atau pembayaran yang disesuaikan dengan tujuan dan sarana yang dimiliki oleh program tersebut

3. Model Implementasi Program menurut George Edward III

Menurut George Edward III dalam (Agustino, 2020), terdapat empat faktor penting yang harus diperhatikan untuk menjamin keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

a) Komunikasi

Komunikasi yang baik adalah syarat utama keberhasilan implementasi program. Edward III menekankan bahwa efektivitas pelaksanaan kebijakan bergantung pada sejauh mana informasi kebijakan disampaikan dengan jelas kepada pelaksana. Kebijakan harus dipahami secara akurat, konsisten, dan tidak ambigu oleh semua pihak yang terlibat. Komunikasi yang baik membantu pelaksana memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan, sehingga kebijakan dapat diterapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

b) Sumber daya

Keberhasilan implementasi program juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya. Tanpa sumber daya yang memadai, seperti tenaga kerja yang kompeten, anggaran yang cukup, dan fasilitas pendukung, kebijakan yang sudah dirancang dengan baik pun sulit untuk dilaksanakan. Oleh karena itu, alokasi sumber daya yang tepat menjadi faktor krusial dalam mendukung keberhasilan program.

c) Disposisi

Disposisi merujuk pada watak dan karakter yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat

demokratis. Jika pelaksana memiliki disposisi yang positif, maka kebijakan dapat dijalankan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Sebaliknya, apabila disposisi pelaksana kurang baik, maka proses implementasi kebijakan dapat mengalami hambatan dan menjadi kurang efektif.

d) Struktur birokrasi

Struktur birokrasi yang efisien menjadi pendukung utama dalam pelaksanaan kebijakan. Birokrasi yang tidak terorganisir dengan baik dapat menghambat implementasi, meskipun sumber daya telah mencukupi dan komunikasi berjalan lancar. Struktur birokrasi yang efektif membutuhkan adanya mekanisme dan prosedur yang jelas, seperti *Standard Operational Procedure* (SOP). SOP ini berfungsi sebagai pedoman agar pelaksanaan kebijakan berjalan konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2.3 Program Jemput bola

2.3.1 Definisi Program Jemput Bola

Program jemput bola adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan mendatangi langsung masyarakat atau bekerja sama dengan instansi setempat seperti kelurahan, desa, sekolah, rumah sakit, dan puskesmas untuk memberikan pelayanan di tempat. Pelayanan ini dilakukan oleh tim jemput bola yang berkeliling ke berbagai lokasi seperti kecamatan, desa, dan area strategis lainnya. Program ini telah menjadi salah satu produk unggulan dan merupakan kegiatan rutin yang dijalankan secara berkala, dengan dukungan penuh dari pemerintah daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah meluncurkan program Jemput Bola, yang ditujukan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, seperti penyandang disabilitas dan lanjut usia (lansia) yang kesulitan untuk mengakses layanan secara langsung. Program ini merupakan layanan keliling yang menawarkan bantuan terkait administrasi kependudukan, dengan tujuan mempermudah dan mempercepat masyarakat

dalam memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil (Rachmatono, 2018).

Menurut Siti Nurafifah (2024) Program Jemput Bola memiliki beberapa alasan penting dalam pelayanan publik. Program ini mempermudah dan mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan, mulai dari pencatatan hingga penerbitan dokumen. Selain itu, program ini mampu menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau pinggiran, terutama untuk kelompok rentan seperti pemulung, lansia, dan penyandang disabilitas. Masyarakat dapat merasakan dampak langsung dari pelayanan publik ini, yang tercermin dalam meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen kependudukan. Selain itu, program Jemput Bola juga mendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mencapai target nasional terkait penerbitan dokumen kependudukan.

2.3.2 Macam-macam pelayanan jemput Bola

Terdapat beberapa macam pelayanan jemput bola, yaitu:

1. Pelayanan jemput bola pencatatan sipil yang di antaranya adalah pencatatan akta kelahiran, pencatatan akta kematian tidak dibatasi usia, dan pencatatan perkawinan untuk non muslim
2. Pelayanan jemput bola pendaftaran penduduk meliputi perekaman KTP-el, pencetakan KTP-el atau Surat Keterangan pengganti KTP-el, dan pencetakan Kartu Keluarga
3. Pelayanan jemput bola terpadu yang meliputi seluruh layanan jemput bola
4. Pelayanan jemput bola penyandang disabilitas dan lanjut usia (lansia) dengan sistem *door-to-door* untuk perekaman KTP-el.

2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

2.4.1 Definisi KTP-el

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah identitas resmi yang diterbitkan pemerintah Indonesia untuk penduduk berusia 17 tahun atau yang sudah menikah. KTP-el berfungsi sebagai bukti diri yang berlaku di seluruh NKRI, menyimpan informasi penting termasuk data pribadi dan

biometrik seperti sidik jari dan iris mata. KTP-el dirancang untuk mencegah pemalsuan dengan *chip* yang menyimpan data *biometrik* dan terhubung ke *database* nasional. Diatur oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, setiap warga negara wajib memiliki KTP-el untuk mengakses layanan publik seperti perbankan, pendidikan, kesehatan, serta berpartisipasi dalam Pemilu dan Pilkada.

2.4.2 Proses pembuatan KTP-el

Proses pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) dilakukan dalam beberapa langkah yang mudah. Berikut adalah langkah-langkahnya:

1. Pengajuan permohonan

Warga yang sudah berusia 17 tahun atau yang telah menikah bisa mengajukan permohonan untuk membuat KTP-el. Pengajuan ini bisa dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), di kantor kecamatan, atau melalui program jemput bola yang mendatangi masyarakat.

2. Verifikasi dokumen

Saat mengajukan permohonan, pemohon harus membawa dokumen penting, seperti Kartu Keluarga (KK). Petugas akan memeriksa dan memastikan dokumen tersebut valid sebelum melanjutkan ke langkah berikutnya.

3. Perekaman data *biometrik*

Pemohon akan melakukan perekaman data *biometrik*, yang meliputi:

- a) Sidik Jari: Memindai sidik jari dari semua jari tangan.
- b) Iris Mata: Memindai iris mata untuk keamanan tambahan.
- c) Foto Wajah: Mengambil foto sesuai dengan standar KTP-el.
- d) Tanda Tangan Elektronik: Mengambil rekaman tanda tangan digital.

4. Verifikasi data

Setelah data direkam, petugas akan memeriksa kembali dengan sistem nasional untuk memastikan data pemohon tidak ada yang ganda dan valid.

5. Pencetakan KTP-el

Jika semua data sudah benar, KTP-el akan dicetak. Proses ini mungkin memerlukan waktu, tergantung pada jumlah pemohon lainnya.

6. Pengambilan KTP-el

Pemohon bisa mengambil KTP-el yang sudah jadi di kantor Disdukcapil atau melalui layanan jemput bola jika mereka berada di lokasi yang terjangkau.

2.5 Penyandang Disabilitas

2.5.1 Definisi penyandang disabilitas

Disabilitas pada umumnya dimaknai sebagai kondisi di mana seseorang mengalami kekurangan atau tidaksempurnaan dari segi fisik, mental, intelektual dan sensorik (Edi dkk., 2020). Penyandang disabilitas merujuk pada mereka yang memiliki keterbatasan fisik dibandingkan mereka yang normal. Disabilitas di bagi ke dalam beberapa kategori yaitu cacat fisik, cacat mata, cacat pendengaran, dan cacat mental (Rozali dkk., 2017) dalam (Susiana dan wardah, 2019). Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) memandang penyandang disabilitas sebagai individu yang mengalami hambatan dalam berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial akibat keterbatasan fisik atau mental yang mereka miliki. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak asasi manusia yang sama dengan warga negara lainnya, dan negara berkewajiban untuk menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak tersebut.

2.5.2 Klasifikasi penyandang disabilitas

Adapun klasifikasi penyandang disabilitas menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2016 yaitu:

1. Disabilitas Fisik

Disabilitas fisik merujuk pada keterbatasan yang berdampak pada kemampuan bergerak, kelincahan, kekuatan fisik, atau daya tahan. Seseorang dikategorikan memiliki disabilitas fisik ketika terdapat gangguan pada bentuk atau fungsi tubuh, seperti otot, sendi, atau sistem saraf. Contoh dari disabilitas fisik yaitu kelumpuhan, amputasi, dan *cerebral palsy*.

2. Disabilitas Intelektual

Disabilitas intelektual adalah kondisi yang mempengaruhi kemampuan berpikir dan belajar seseorang, sehingga menyulitkan mereka untuk beradaptasi dan menjalani kehidupan sehari-hari secara mandiri atau berkomunikasi dengan orang lain. *American Psychological Association* (APA) mengelompokkan disabilitas intelektual berdasarkan skor IQ. Seseorang dianggap memiliki disabilitas intelektual jika skor IQ-nya berada di antara 69 hingga 25. Contoh dari disabilitas kategori ini adalah tunagrahita dan *down syndrome*.

3. Disabilitas Mental

Disabilitas mental adalah masalah yang mempengaruhi cara berpikir, perasaan, dan perilaku seseorang. Contoh dari disabilitas mental yaitu *skizofrenia*, gangguan bipolar, depresi, kecemasan, dan gangguan kepribadian.

4. Disabilitas Sensorik

Disabilitas sensorik terjadi ketika salah satu atau lebih pancaindra tidak berfungsi dengan baik. Contoh dari disabilitas sensorik adalah tunanetra (masalah penglihatan), tunarungu (masalah pendengaran), dan tunawicara (masalah berbicara).

2.6 Lanjut Usia (Lansia)

2.6.1 Definisi lanjut usia (lansia)

Lansia atau lanjut usia adalah seseorang yang berusia 60 tahun ke atas (Kemenkes RI, 2019). Lanjut usia merupakan suatu keadaan yang terjadi dalam kehidupan manusia. Menua atau menjadi tua adalah suatu keadaan atau proses yang terjadi secara alamiah dalam kehidupan manusia, mulai dari anak kemudian menjadi dewasa dan akhirnya menjadi tua. Memasuki usia tua berarti mengalami kemunduran termasuk kemunduran fisik yang ditandai dengan kulit mengendur, rambut memutih, pendengaran kurang jelas, penglihatan semakin memburuk, gerakan lambat, dan figur tubuh yang tidak proporsional (Nugroho, 2008) dalam (Dwi dan Widya, 2016).

2.6.2 Kategori Lanjut Usia (Lansia)

World Health Organization (WHO) membagi kelompok lansia menjadi beberapa kategori berdasarkan rentang usia. Pembagian ini bertujuan untuk

memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai karakteristik, kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi oleh setiap kelompok usia. Berikut adalah rinciannya:

1. Usia Pertengahan (*Middle Age*): Rentang usia 45-59 tahun. Meskipun belum masuk kategori lansia secara umum, kelompok ini seringkali dijadikan sebagai kelompok perbandingan untuk melihat perubahan yang terjadi seiring bertambahnya usia.
2. Lanjut Usia (*Elderly*): Rentang usia 60-74 tahun. Kelompok ini umumnya masih cukup aktif dan mandiri, namun sudah mulai mengalami beberapa perubahan fisik dan mental.
3. Lansia Tua (*Old*): Rentang usia 75-90 tahun. Kelompok ini mulai mengalami penurunan fungsi fisik dan kognitif yang lebih signifikan, sehingga membutuhkan bantuan dalam beberapa aktivitas sehari-hari.
4. Lansia Sangat Tua (*Very Old*): Usia 90 tahun ke atas. Kelompok ini merupakan kelompok lansia yang paling rentan, seringkali mengalami berbagai penyakit kronis dan membutuhkan perawatan khusus.

Sedangkan Elizabeth B. Hurlock membagi masa lansia menjadi dua tahap utama berdasarkan usia kronologis dan karakteristik perkembangannya. Tahapan tersebut yaitu:

1. Usia Lanjut Dini (*Young Old*): Biasanya dimulai pada usia 60 tahun dan berlangsung hingga sekitar 70 tahun. Pada tahap ini, banyak lansia masih cukup aktif, sehat, dan mandiri. Mereka seringkali terlibat dalam berbagai aktivitas sosial dan masih memiliki peran produktif dalam masyarakat.
2. Usia Lanjut Akhir (*Old Old*): Dimulai pada usia 70 tahun ke atas. Pada tahap ini, terjadi penurunan fungsi fisik dan kognitif yang lebih signifikan. Banyak lansia pada tahap ini membutuhkan bantuan dalam aktivitas sehari-hari dan mungkin mengalami berbagai masalah kesehatan.

2.7 Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono, kerangka berpikir merupakan model konseptual yang digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan berbagai faktor

dalam penelitian. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tiga faktor utama yang menjadi dasar dari terbentuknya judul "Implementasi Program Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia dalam Kepemilikan KTP-el". Pertama, masih banyak penyandang disabilitas dan lansia yang belum memiliki KTP-el sebagai dokumen identitas yang penting. Kedua, terdapat kesulitan akses layanan perekaman KTP-el bagi kelompok tersebut, baik karena keterbatasan fisik maupun aksesibilitas lokasi. Ketiga, adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, yang menekankan pentingnya layanan administrasi kependudukan yang inklusif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori implementasi Edward III untuk menganalisis sejauh mana hasil program ini telah memenuhi tujuan yang diharapkan, serta untuk menilai apakah implementasi program berjalan dengan baik atau masih terdapat kendala.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah oleh Penulis, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan implementasi program jemput bola bagi penyandang disabilitas dan lansia dalam kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Alasan tersebut sesuai dengan Bogdan dan Taylor dalam (Marinu, 2023) yang mendefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Secara sederhana penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah (Sugiyono, 2019).

Proses analisis dalam penelitian ini dijelaskan secara rinci dalam bentuk deskriptif dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti selama penelitian berlangsung. Data tersebut kemudian di olah dan diinterpretasikan untuk memahami makna yang lebih dalam dan menyeluruh. Setelah melakukan interpretasi, hasil akhir penelitian dituangkan dalam bentuk laporan tertulis yang menggambarkan temuan-temuan penting serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang diteliti. Peneliti menerapkan metode ini dengan tujuan mendapatkan informasi mengenai bagaimana implementasi program jemput bola bagi penyandang disabilitas dan lansia dalam kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung serta apa saja kendala yang menghambat proses implementasi program ini.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah topik utama yang akan diteliti untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan memahami data sesuai dengan masalah yang sudah ditentukan. Adapun fokus penelitian ini adalah:

1. Untuk melihat bagaimana implementasi program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas dan lansia dalam kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung ini menggunakan teori implementasi program dari George C. Edward III yakni:
 - a. Komunikasi: Keberhasilan program ini sangat bergantung pada efektivitas komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandar Lampung dengan pihak-pihak terkait seperti RT/RW, yayasan, Sekolah Luar Biasa (SLB), dan keluarga penyandang disabilitas maupun lansia. Informasi tentang prosedur layanan jemput bola harus disampaikan secara jelas dan konsisten melalui berbagai media. Kurangnya komunikasi yang baik dapat menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat atau ketidaktepatan sasaran program.
 - b. Sumber daya: merupakan elemen penting dalam keberhasilan program jemput bola, mencakup tenaga kerja, peralatan, dan anggaran yang memadai. Program ini membutuhkan petugas yang kompeten, terlatih, dan memiliki pemahaman mendalam tentang kebutuhan kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan lansia. Selain itu, alat perekaman KTP-el yang memadai harus tersedia dalam jumlah yang cukup dan dalam kondisi baik untuk mendukung operasional di lapangan, termasuk menjangkau daerah terpencil atau rumah warga. Anggaran yang memadai juga diperlukan untuk mendanai transportasi, konsumsi petugas, dan pemeliharaan peralatan. Kekurangan pada salah satu aspek sumber daya dapat menghambat efektivitas program, sehingga semua elemen ini harus dikelola dengan baik untuk menjamin hasil yang optimal.
 - c. Disposisi: Merujuk pada sikap dan komitmen dari para pelaksana program. Dalam hal ini, petugas Disdukcapil harus memiliki kepedulian tinggi terhadap kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan lansia. Pelaksana program yang memiliki empati dan kesadaran sosial akan lebih termotivasi untuk memberikan layanan dengan maksimal. Namun, jika disposisi petugas rendah, seperti kurang

peduli atau hanya sekadar menjalankan tugas tanpa inisiatif, maka hasil yang dicapai akan jauh dari harapan.

- d. Struktur birokrasi: Struktur birokrasi yang jelas dan efisien sangat penting untuk mendukung pelaksanaan program jemput bola. Dalam konteks ini, diperlukan alur kerja yang terorganisir, pembagian tugas yang jelas, dan prosedur administrasi yang sederhana. Selain itu, fleksibilitas birokrasi juga diperlukan untuk menghadapi situasi di lapangan yang mungkin tidak sesuai dengan rencana, seperti kondisi geografis yang sulit dijangkau atau hambatan teknis lainnya.
2. Mengidentifikasi Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi program jemput bola bagi penyandang disabilitas dan lansia dalam kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandar Lampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih oleh peneliti karena mengingat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung memiliki peran sentral dalam memberikan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat dan sebagai pelaksana program jemput bola bagi penyandang disabilitas dan lansia.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber data ini berasal dari narasumber yang berhubungan dengan objek penelitian, yang berupa kata-kata, tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Wawancara dilakukan terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program Jemput Bola. Selain itu, wawancara juga ditujukan kepada penyandang disabilitas dan lansia, atau pihak yang mewakili mereka, yang telah menggunakan layanan ini, guna menggali pengalaman mereka selama menerima layanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Wawancara

turut dilakukan kepada penyandang disabilitas dan lansia yang belum memiliki KTP-el, untuk mengetahui alasan mereka belum melakukan perekaman serta sejauh mana mereka mengetahui keberadaan program Jemput Bola tersebut.

2. Data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber asalnya. Sumber data ini biasanya diambil dari pihak lain di luar penelitian. Data sekunder berfungsi sebagai data pendukung yang bertujuan untuk memperkuat data primer. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder mencakup dokumen, catatan, laporan, dan arsip yang relevan. Secara khusus, data sekunder dalam penelitian ini mencakup undang-undang, peraturan menteri, buku, literatur, artikel, jurnal penelitian, serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan program jemput bola bagi penyandang disabilitas dan lansia

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan metode dan pendekatan yang digunakan oleh peneliti di dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan adalah:

1. Wawancara

Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian adalah wawancara. Menurut Moelong (2014), wawancara dapat dipahami sebagai percakapan yang memiliki tujuan tertentu. Dalam percakapan ini, terdapat dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan bentuk interaksi antara peneliti dan individu yang relevan dengan penelitian melalui proses tanya jawab secara lisan. Interaksi ini bertujuan untuk memperoleh informasi atau keterangan yang diperlukan sebagai data untuk penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan/profesi	Data yang diperlukan
1.	Ibu Siti Supiah, S.H., M.H.	Sekretaris	Struktur birokrasi program jemput bola
2.	Ibu Ratna Sari, SH., MH	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Keterlibatan kepala bidang PIAK dan peran pegawai dalam pelaksanaan program jemput bola
3.	Bapak Syahrizal, S.Kom.,MM	JF. Administrator Database Kependudukan	Mekanisme pelaksanaan program jemput bola
4.	Ibu Nurhayati, S.Sos., MM	Kassubag Umum & Kepegawaian	Kendala yang terjadi saat program jemput bola dilaksanakan
5.	Ibu Ema	Pengurus yayasan disabilitas pengguna program	Penilaian tentang program jemput bola
6.	Ibu Rini	Wali Ridho (disabilitas tuna rungu) pengguna program	Penilaian tentang program jemput bola
7.	Ibu Maria	Wali Silvi (disabilitas Intelektual) pengguna program	Penilaian tentang program jemput bola
8.	Ibu Desi	Wali Tina (lansia) pengguna program	Penilaian tentang program jemput bola
9.	Ibu Leni	Wali Murhanna (lansia) pengguna program	Penilaian tentang program jemput bola
10.	Ibu Nur	Wali Saridena (lansia) pengguna program	Penilaian tentang program jemput bola
11.	Mas Ari	Disabilitas yang belum memiliki KTP-el	Alasan belum memiliki KTP-el
12.	Ibu Sri	Wali Cindy (disabilitas Intelektual) yang belum memiliki KTP-el	Alasan belum memiliki KTP-el
13.	Ibu Fitri	Wali Asmania (lansia) yang belum memiliki KTP-el	Alasan belum memiliki KTP-el
14.	Ibu Nita	Wali Dadang (lansia) yang belum memiliki KTP-el	Alasan belum memiliki KTP-el
15.	Bapak Junaedi	RT	Mekanisme pelaporan masyarakat yang membutuhkan layanan

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2020), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung berbagai unsur seperti lingkungan, waktu, lokasi, aktivitas, peristiwa, objek, dan tujuan

tertentu. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana pelaksanaan Program Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, khususnya dalam pelayanan perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas dan lansia.

Tabel 3.2 Daftar Observasi yang diperoleh

No.	Penemuan	Observasi
1.	Banner program Jemput Bola di lantai 3 Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung	 (3 Februari 2025, lantai 3 kantor Disdukcapil kota Bandar Lampung)
2.	Pelaksanaan program Jemput Bola perekaman KTP-el untuk Lansia	 (3 Februari 2025, Instagram Disdukcapil: @disdukcapil.bandarlampung, diunggah pada 2 Oktober 2024)

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan sebagai tambahan untuk melengkapi metode pengumpulan data lainnya. Metode ini melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti catatan, arsip penting yang berkaitan dengan topik penelitian. Dengan mengumpulkan data dari dokumen-dokumen tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih kaya dan mendalam. Data dari dokumen ini membantu peneliti untuk memahami topik penelitian dengan lebih menyeluruh dan memungkinkan analisis yang lebih komprehensif, karena informasi yang diperoleh berasal dari berbagai sumber

yang relevan dan terpercaya. Berikut merupakan daftar dokumen yang dapat mendukung penelitian ini.

Tabel 3.3 Daftar Dokumentasi

No.	Nama dokumen
1.	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
2.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018
3.	Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021
4.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Jemput Bola Penyandang Disabilitas dan Lansia
5.	Sosialisasi terkait program jemput bola penyandang disabilitas dan lansia
6.	Surat Tugas Jemput Bola

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, Bodgan dalam Sugiyono (2019), mengungkapkan bahwa analisis data adalah proses untuk mengatur dan menyusun data yang telah dikumpulkan dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya. Tujuan dari proses ini adalah agar data tersebut lebih mudah dipahami dan hasil temuan penelitian bisa disampaikan kepada orang lain. Data dalam penelitian kualitatif dapat diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pengumpulan data, dan kegiatan ini dilakukan secara berkelanjutan sampai data yang didapat sudah cukup banyak dan berulang.

1. Reduksi Data

Tahap ini dilakukan dengan memilah dan menyaring data yang telah dikumpulkan dari wawancara dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), penyandang disabilitas, lansia, serta pihak keluarga mereka. Jika dalam wawancara terdapat banyak pernyataan yang berulang atau tidak relevan dengan fokus penelitian, maka bagian tersebut tidak akan dimasukkan dalam analisis. Reduksi ini penting agar penelitian lebih terfokus pada bagaimana program jemput bola dijalankan, tantangan yang muncul, serta bagaimana program ini diterima oleh masyarakat sasaran.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyusun data dalam bentuk yang lebih sistematis dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta kutipan langsung dari wawancara untuk memperkuat temuan. Seperti data mengenai pengalaman lansia dan penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan Jemput Bola juga akan ditampilkan untuk menggambarkan bagaimana mereka merasakan layanan ini, apakah mereka merasa terbantu atau justru mengalami kendala tertentu. Penyajian yang baik akan membantu menemukan pola atau tren yang muncul dalam implementasi program ini.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam analisis data adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian. Kesimpulan ini tidak hanya berupa rangkuman, tetapi juga analisis mendalam mengenai efektivitas program jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas dan lansia. Proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan data yang telah dikumpulkan dengan teori implementasi kebijakan dari George Edward III, yang menekankan empat faktor utama: komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merujuk pada kesesuaian antara data yang diperoleh oleh peneliti dan data yang sebenarnya ada pada objek penelitian, sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti menggunakan keabsahan data untuk menilai sejauh mana kesesuaian antara data yang dilaporkan dan data yang terjadi di lapangan.

Dalam konteks ini, peneliti akan menerapkan keabsahan data melalui triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari informan yang relevan. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan memeriksa kembali data yang diperoleh dari wawancara, kemudian dibandingkan dengan dokumentasi yang ada.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Program Jemput Bola bagi penyandang disabilitas dan lansia dalam kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung telah diimplementasikan secara sistematis melalui tahapan pendataan, verifikasi, penjadwalan, perekaman, hingga pencetakan dan distribusi KTP-el. Disdukcapil turut melibatkan berbagai pihak eksternal seperti RT/RW, yayasan, serta Sekolah Luar Biasa (SLB). Dianalisis dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, pelaksanaan program ini masih menghadapi sejumlah hambatan yang mengindikasikan belum optimalnya implementasi di lapangan. Dalam aspek komunikasi yang dilakukan belum sepenuhnya efektif, sebagaimana terlihat dari masih adanya penyandang disabilitas dan lansia yang belum mengetahui keberadaan program. Penyebaran informasi yang belum merata serta tidak adanya sistem komunikasi yang terstruktur menjadi tantangan dalam menyampaikan maksud dan tujuan kebijakan secara menyeluruh kepada masyarakat sasaran. Sementara itu, dalam aspek struktur birokrasi, belum ada struktur pelaksanaan yang jelas terlihat dari Penugasan petugas lapangan masih dilakukan secara informal, dengan mengandalkan pengalaman dan hubungan kepercayaan, bukan melalui proses pelatihan atau pembekalan khusus. Dan dalam program ini belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan.

2. Faktor penghambat dalam implementasi program jemput bola bagi penyandang disabilitas dan lansia di Kota Bandar Lampung, yaitu:
 - a) Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - b) Tidak ada struktur birokrasi yang jelas
 - c) Kurangnya pemahaman keluarga masyarakat penyandang disabilitas dan lansia terhadap pentingnya KTP-el
 - d) Tidak ada *monitoring* dan evaluasi untuk program Jemput Bola

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh, maka peneliti bermaksud memberikan saran pada Implementasi Program Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia dalam Kepemilikan KTP-el di Kota Bandar Lampung yang semoga dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terlibat sebagai berikut:

1. Sosialisasi program yang perlu di perluas
 Melalui media sosial, informasi dapat disampaikan dalam bentuk poster yang memuat informasi penting terkait program. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan program ini, tetapi juga memahami hal-hal yang perlu dipersiapkan, sehingga diharapkan semakin banyak kelompok rentan yang memanfaatkan layanan ini.
2. Memberikan pelatihan khusus bagi para petugas
 Memberikan pelatihan khusus bagi para petugas, seperti pelatihan berbahasa isyarat. Hal ini perlu dilakukan agar petugas dapat lebih efektif dalam berkomunikasi dengan penyandang disabilitas yang membutuhkan layanan.
3. Alokasi anggaran khusus
 Disdukcapil Kota Bandar Lampung disarankan untuk mengalokasikan anggaran khusus yang fleksibel dan responsif, mengingat program Jemput Bola menuntut mobilitas tinggi dan pelayanan langsung ke lapangan. Anggaran ini harus dirancang agar mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan dinamis. Selain itu, perlu juga disusun mekanisme

pengelolaan anggaran yang transparan dan akuntabel agar penggunaan dana lebih efisien dan tepat sasaran.

4. Penyusunan SOP khusus program Jemput Bola

Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus untuk program Jemput Bola. Hal ini perlu dilakukan agar pelaksanaan program dapat berjalan dengan sistematis dan terorganisir, dengan pedoman yang jelas bagi petugas dalam menjalankan tugas mereka. Dengan adanya SOP yang baik, diharapkan program Jemput Bola dapat dijalankan secara konsisten, mengurangi kesalahan dalam proses, dan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

5. Penerapan sistem *monitoring* dan evaluasi rutin

Menerapkan sistem *monitoring* dan evaluasi rutin untuk menilai capaian program, mengidentifikasi hambatan, serta merancang solusi yang tepat. Hal ini perlu dilakukan agar pelaksanaan program Jemput Bola dapat dipantau secara berkala, sehingga setiap kendala atau hambatan yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diatasi.

6. Melakukan pendekatan langsung dalam menjangkau penyandang disabilitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung disarankan untuk tidak hanya mengandalkan kerja sama dengan Sekolah Luar Biasa (SLB) maupun yayasan dalam menjangkau penyandang disabilitas yang membutuhkan layanan jemput bola. Sebaiknya, Disdukcapil juga melakukan pendekatan secara langsung dengan cara blusukan atau mendatangi rumah warga penyandang disabilitas yang membutuhkan layanan, terutama yang tidak tergabung dalam lembaga formal.

DAFTAR PUSTAKA

- A, S. M. (2023, Agustus 21). *Apa itu kerangka pemikiran dalam penelitian?* Diakses pada 16 september 2024 dari JURNAL ILMIAH: <https://uptjurnal.umsu.ac.id/apa-itu-kerangka-pemikiran-dalam-penelitian/>
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adawia, A. R., Ansari, I., & Riskasari. (2022). *Efektivitas program jemput bola (Jebol) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Kabupaten Muna*. Jurnal XYZ, 3(5).
- Agustino, Leo. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ametilok, M. P. P., Novaria, R., & Susiantoro, A. (2024). Evaluasi Kebijakan Pendampingan Perempuan Korban Kekerasan Di Kota Surabaya. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 462-471.
- Ariyanti, R. (2020). Edukasi kesehatan dalam upaya pencegahan dan pengendalian penyakit hipertensi pada lansia. *To Maega: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 74–82, doi: 10.35914/tomaega.v3i2.369
- Arikunto, S. (2004). *Evaluasi program pendidikan*. Bumi Aksara.
- Asmarianti, A., & Nafiah, M. I. D. (2023). Perancangan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106. doi:10.33509/admit.v1i1.1964
- Astiwi, A. R. (2018). Pengembangan kapasitas sumber daya manusia (Studi pada Biro Sumber Daya Manusia di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia) [Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Brawijaya]. Universitas Brawijaya Repository. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/162961/>
- Awairaro, T. V. J. H. (2024). *Efektivitas program jemput bola dalam penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua* (Skripsi, Program Studi Kependudukan dan Catatan Sipil, Institut Pemerintahan Dalam Negeri [IPDN]).
- Dwi, A.N., & Widya, P. (2016). Hubungan fungsi kognitif dengan kualitas hidup pada lansia di Kelurahan Barusari Kecamatan Semarang Selatan. *Journal Keperawatan*, 7(1).

- Elsyra, N. (2019). Pelaksanaan program e-KTP di Limbur Lubuk Mengkuang. *Dalam Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) 2019* (hlm. 49–55). ISBN: 978-602-52720-1-1. Diambil dari seminar-id.com/semnas-sainteks2019.html
- Fajriani, F., & Wicaksono, F. (2023). Pengaruh tingkat keparahan dan penggunaan internet terhadap status bekerja penyandang disabilitas di Indonesia. *INKLUSI: Journal of Disability Studies*, 10(2), 238–256. doi:10.14421/ijds.100206
- Fransiskus Suhyadi. (2023). Implementasi program pelayanan administrasi kependudukan jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai [Skripsi, Akademi Pemerintahan Dalam Negeri].
- Hasanah, T., dkk. (2024). Penggunaan KTP elektronik (KTP-el) dilihat dari perspektif public value di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 6863–6879. doi: 10.31004/innovative.v4i4.12983
- Indarwati, N., Mardianto, & Mirani, D. (2021). Implementasi kebijakan jemput bola administrasi perekaman e-KTP bagi disabilitas di Kota Palembang. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 35-48, doi: 10.47753/pjap.v2i1.28
- Kabul, L. M. (2016). Organisasi pembelajaran: Teori dan realita. *Jurnal Ilmiah Rinjani*, 3, 109–111. Universitas Gunung Rinjani.
- Kadri, H. (2022). *Komunikasi manusia: Sejarah, konsep, praktik*. Alamtara Institute.
- Kasih, P. B., & Harsanti, H. (2022). Implementasi program jemput bola layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Registratie*, 4(2), 114–128, doi: 10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2809
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu* (Edisi ke-3). Gava Media.
- Kementerian Dalam Negeri. (2018). *Permendagri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2021). *Program Jemput Bola Perekaman KTP-el*
- Kurnia, D., & Widyastuti, S. (2013). *Pelaksanaan program pelatihan keterampilan institusional di UPT Balai Latihan Kerja Kabupaten Sleman* (S1 thesis). Fakultas Ilmu Sosial.
- Lestari, C. A., & Khatibah. (2024). Strategi komunikasi Salam TV dalam menyiarkan program Kisah Teladan kepada para khalayak. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 9(1), 26–29. Diambil dari <https://journal.iaincurup.ac.id/index.php/jdk/index>

- Mahmud, F. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Bidang Kesehatan Di Kabupaten Enrekang. Skripsi. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Marinu, W. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (*Mixed Method*). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Moelong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustika, H. (2019). *Konsep pelayanan publik bagi masyarakat*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nasution, Abdul Fattah. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harta Creative
- Nurafifah, S., & Ilosa, A. (2024). Inovasi Program Jemput Bola Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 3(1), 234–251. Diambil dari <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS/article/view/3155>
- Nur, S. (2022). *Analisis program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh).
- Pahleviannur, M. R. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Pratama, A. B., & Manasikana, A. (2023). Implementasi perangkat pembaca Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Pekalongan perspektif masalah mursalah. *Manabia: Journal of Constitutional Law*, 3(2), 269–286. doi:10.28918/manabia.v3i02.1415
- Putra, E. R., & Suryani, D. (2021). Kesiapan pembelajaran daring ditinjau dari kesiapan mahasiswa dan dosen pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Education and Development*, 9(1), 154–154. doi: 10.37081/ed.v9i1.2665
- Rachmatono, G. R. (2018). *Pelayanan E-KTP melalui mobiling jemput bola oleh Dispendukcapil Kota Kediri*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ratnawati, dkk. (2023). Evaluasi Program Peduli Dilan (Disabilitas Dan Lanjut Usia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(2), 1-13, doi: 10.56071/jian.v7i2.664
- Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.
- Rulinawaty. (2013). *Studi implementasi kebijakan publik*. Kedai Aksara.
- Saefullah, R. K. (2021). Inklusi sosial sebagai transformasi layanan di Perpustakaan Daerah Karanganyar. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 7(2), 149–160. doi: 10.14710/lenpust.v7i2.34599
- Satya, dkk. (2021). Pengembangan sistem pelayanan publik melalui sistem administrasi kependudukan menggunakan metode extreme programming. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, Doi: 10.30865/json.v3i2.3592
- Sugiyono. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardal, dkk. (2023). Evaluasi pelayanan administrasi di Kemantren Gondokusuman. *Journal of Indonesian Rural and Regional Government*, 7(1), 96–107, doi: 10.47431/jirreg.v7i2.358
- Supriyanti, Pohan, T. F., & Siregar, K. N. (2023). Sistem monitoring dan evaluasi serta perkembangan program pencegahan dan pengendalian penyakit tuberkulosis di Dinas Kesehatan Kota Depok. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Fokkes*, 4(2), 45-58. doi: 10.51181/bikfokes.v4i2.7664
- Sihombing, H. (2022). *Implementasi program jemput bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara* (Skripsi).
- Wahab, Solichin Abdul. (2020). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wardah, S., dkk. (2019). Pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam mendapatkan pekerjaan di BUMN. *Law Reform*, 15(2), 225–237, doi: 10.14710/lr.v15i2.26181
- Widiyahseno, P. P. (2020). Inklusi sosial dalam pembangunan desa. *Reformasi*, 10(1), 70–80. Diambil dari <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/index>
- Winarno, B. (2022). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wuriyanti, O., & Febriana, P. (2022). Problematika penggunaan new media (WhatsApp) di kalangan lansia sebagai media bertukar pesan di era digital. *Jurnal Komunikasi*, 16(2), 161–175. doi:10.21107/ilkom.v15i2.15770

- Yulianti, A. D. (2023). Implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Undip*. Diambil dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs>
- Zubaedah, A. W. (2022). Pengaruh pelaksanaan good governance terhadap kinerja pegawai pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2), 1–14. Diambil dari <https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/6>

Sumber lainnya:

- Alodokter. (2024, Februari 20). *Disabilitas*. Diakses pada 16 september 2024 dari <https://www.alodokter.com/disabilitas>
- BRIN, H. (2024, September 15). *Angkie Yudistia: Tegaskan komitmen pemerintah untuk wujudkan pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas*. Diakses pada 16 september 2024 dari <https://brin.go.id/angkie-yudistia>
- Dianawuri, L. (2022, Desember 7). *Mengenal pengertian disabilitas, jenis, dan hak-haknya* Diakses pada 16 september 2024 dari <https://tirto.id/mengenal-pengertian-disabilitas-jenis-dan-hak-haknya-gzrF>
- Dirjen Dukcapil, S. (2019). *NIK Dalam KTP-el sebagai Single Identity Number*. Diakses pada 16 september 2024 dari https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/82/nik_dalam_ktp_el_sebagai_single_identity_number
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. (t.t.). *Program penerapan kartu tanda penduduk elektronik*. Diakses pada 16 september 2024 dari <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/berita/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu. (t.t.). *Kartu tanda penduduk elektronik*. Diakses pada 25 september 2024 dari <https://disdukcapil.kotamobagu.go.id/halaman/detail/49>
- DetikSulsel. (2023). *Tak punya KTP, 19 lansia Parepare terancam tak bisa gunakan hak pilih*. Diakses pada 26 Desember 2024 dari <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6498603/tak-punya-ktp-19-lansia-parepare-terancam-tak-bisa-gunakan-hak-pilih>
- Lampung.suara.com. (2022, April 15). *Dinas Sosial Bandar Lampung akui penyandang disabilitas kesulitan akses bansos*. Diakses pada 8 januari 2025 dari <https://lampung.suara.com/read/2022/04/15/083619/dinas-sosial-bandar-lampung-akui-penyandang-disabilitas-kesulitan-akses-bansos>
- Pepayan, D. (2024, Agustus 7). *Mendorong keterlibatan kelompok rentan dalam perencanaan pembangunan desa Papayan: Mewujudkan inklusi sosial*. Diakses pada 1 oktober 2024 dari <https://www.papayan.desa.id/mendorong-keterlibatan-kelompok-rentan-dalam-perencanaan-pembangunan-desa-papayan-mewujudkan-inklusi-sosial>

- Ramadhan, A. M. (t.t.). *Pengertian dan macam-macam kerangka berpikir penelitian*. Diakses pada 21 september 2024 dari <https://ebizmark.id/artikel/pengertian-dan-macam-macam-kerangka-berpikir-penelitian/>
- Riadi, M. (t.t.). *Lansia (Pengertian, batasan, kelompok, dan teori penuaan)*. Diakses pada 27 september 2024 dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/04/lansia-pengertian-batasan-kelompok-dan-teori-penuaan.html>