

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM DUKCAPIL SIAGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

Oleh

Prameswari Amaratus Solekhah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Dukcapil Siaga serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. Program ini merupakan inovasi pelayanan publik berbasis *jemput bola* yang ditujukan khusus bagi penyandang disabilitas agar memperoleh kemudahan dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP-el, KIA, dan Kartu Keluarga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada teori difusi inovasi menurut Rogers (2003) dengan empat indikator utama: *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Dukcapil Siaga dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas dan memiliki tingkat kerumitan yang rendah, serta telah melalui tahapan uji coba. Faktor penghambat pelaksanaan program ini meliputi rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, serta keterbatasan sarana dan prasarana operasional. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi oleh pihak penyelenggara, penyediaan alat pelayanan khusus perlu dilakukan untuk mendukung keberlanjutan program ini secara optimal.

Kata kunci: *Inovasi Pelayanan Publik, Dukcapil Siaga, Administrasi Kependudukan, Disabilitas, Jemput Bola.*

ABSTRACT

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM DUKCAPIL SIAGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

By

Prameswari Amaratus Solekhah

This study aims to explore the innovation in population administration services through the Dukcapil Siaga Program and to identify the inhibiting factors in its implementation at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Metro City. This program is a public service innovation based on a mobile service (jemput bola), specifically designed for persons with disabilities to facilitate access to essential population documents such as electronic ID cards (KTP-el), Child Identity Cards (KIA), and Family Cards (KK). The research uses a qualitative approach with data collection methods including interviews, observations, and documentation. The analysis is based on Rogers' (2003) Diffusion of Innovations theory, focusing on four indicators: compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings indicate that the program aligns well with the needs of the disabled community and involves simple procedures, having been tested through pilot implementation. Inhibiting factors for the implementation of this program include low public awareness of the importance of population documents, as well as limited operational facilities and infrastructure. Therefore, increased coordination by the organizers and provision of special service tools need to be carried out to support the sustainability of this program optimally.

Keywords: Public Service Innovation, Dukcapil Siaga, Population Administration, Disability, Mobile Service.