

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

SKRIPSI

Oleh

**Prameswari Amaratus Solekhah
NPM 2156041020**



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

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.

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

Oleh

**Prameswari Amaratus Solekhah
NPM 2156041020**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

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



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

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: **Prameswari Amaratus Solekha**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2156041020**

Program Studi

: **Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. **Komisi Pembimbing**

Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.
NIP. 19780923 200312 1 001

Apandi, S.Sos., M. AP.
NIP. 19620707 198303 1 005

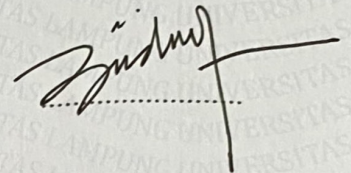
2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

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

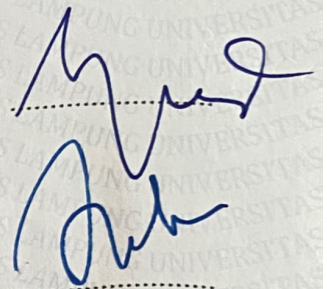
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**

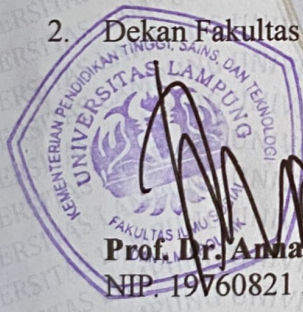


Sekretaris : **Apandi, S.Sos., M.Si.**



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

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.
NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **30 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 di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 30 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Prameswari Amaratus Solekhah
NPM. 2156041020

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Prameswari Amaratus Solehah, dilahirkan di Lampung Tengah pada tanggal 06 September 2002 yang merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Agus Nurmanto dan Ibu Siti Komariyah.

Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari TK Bratasena Adiwarna Tulang Bawang pada tahun 2008-2009, dilanjutkan di SDN 3 Tempuran pada tahun 2009-2015. Setelah lulus, Penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Trimurjo pada tahun 2015-2018 dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Metro pada tahun 2018-2021. Pada tahun 2021 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri Wilayah Barat (SMMPTN Barat) dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung tahun 2021.

Selama masa perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unila Penulis mengikuti berbagai kegiatan baik akademik maupun non akademik dalam menunjang kapasitas diri Penulis. Penulis mulanya bergabung pada Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) FISIP Unila. Pada saat menjadi mahasiswa, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2024 di Desa Gedung Meneng Baru, Kecamatan Gedung Meneng, Kabupaten Tulang Bawang. Selanjutnya Penulis ikut serta dalam program Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

MOTTO

“Bersyukur Lebih Baik Daripada Mengeluh”

(Prameswari Amaratus Solehah)

“Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa, Selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha”

(Irwanto Syamsulam)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al Insyirah: 5)

“Every day is a new opportunity”

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamiin telah Engkau Ridhoi Ya Allah Langkah hamba-Mu,
sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan

Teriring shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak skripsi
ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat

dan

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada:

Ayahanda dan Ibunda tercinta

Agus Nurmanto dan Siti Komariyah

Adik-Adikku

Bintang Al Furqon dan Lintang Az Zukhruf

Para Dosen dan Civitas Akademika,

Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan, dukungan,
dan doa.

Terimakasih untuk saudara-saudara seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi
Negara, semoga amal kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan dari Allah
SWT

Almamater yang Penulis banggakan

Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah yang sangat luar biasa, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Dukcapil Siaga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Metro”**. Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan yang baik dan pemimpin kaumnya.

Skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Dukcapil Siaga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Metro”** sebagai salah satu syarat bagi Penulis untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang Penulis miliki.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Suatu kebanggaan bagi Penulis melalui sanwacana ini mengucapkan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang berkenan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara;
4. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing utama, terimakasih Bapak atas waktunya selama ini telah bersedia memberikan kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis dapat membuat skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

5. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing kedua, terimakasih Bapak atas waktunya selama ini telah bersedia memberikan kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis dapat membuat skripsi ini dengan sebaik-baiknya;
6. Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku Dosen Penguji terimakasih Prof atas kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis dapat menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik;
7. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis, terimakasih atas ilmu dan pembelajarannya;
8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tidak dapat disebutkan satu persatu, tetapi tidak mengurangi rasa hormat Penulis kepada bapak dan ibu semua. Terimakasih atas dedikasi yang telah engkau berikan kepada Penulis, sehingga Penulis bisa sampai ke posisi saat ini. Terimakasih atas segala yang engkau berikan;
9. Seluruh informan yang terlibat dalam penelitian skripsi ini. Terimakasih atas ketersediaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada cinta pertama sekaligus panutan penulis, Ayah Agus Nurmanto. Pintu surga, Ibu Siti Komariyah. Kalian merupakan motivator terbesar penulis. Terimakasih karena telah melahirkan, merawat, membimbing, membesarkan, menjadi pendengar yang baik, yang tidak henti-hentinya mengiringi doa disetiap langkah penulis, memenuhi semua keinginan dan kebutuhan penulis, mendukung keputusan hidup penulis, memberikan pendidikan yang baik, tidak pernah menuntut apapun terhadap penulis, mengapresiasi hal-hal kecil yang bisa penulis gapai, selalu memastikan penulis agar selalu hidup tenang, aman, nyaman, dan semua hal positif lainnya yang telah diberikan selama ini yang penuh haru serta sangat berharga ini. Kalian adalah salah satu alasan mengapa penulis menyelesaikan kuliah ini, so gelar S.A.N ini spesial untuk kalian. Terimakasih karena selalu melangitkan doa kalian sehingga penulis selalu diberi kelancaran dan kemudahan dalam hal apapun. *I am nothing without you, Love <3.*

11. Kepada Adik-Adik Penulis, Bintang Al Furqon dan Lintang Az Zukhruf terimakasih telah mewarnai hari-hari Penulis. terimakasih telah menjadi alasan penulis untuk tetap kuat dan melangkah sejauh ini. Tunggu mba bisa bahagiakan kalian ya, karena senang sekali mendengar kalian ngomong “Aku bangga punya mba seperti kamu”;
12. Kepada keluarga besar Penulis, yang selalu hangat dan penuh cinta. Kakek Warsi, Kakek Mustofa Nenek alm. Kalimah, Nenek Tujiah. Tanteku tersayang Nurmila Wati dan Om Edi Priyanto. Terimakasih sudah menjadi bagian penting dari perjalanan ini, lewat doa-doa yang tulus, *support*, tawa yang bikin tenang. Dukungan dan doa kalian menjadi kekuatan besar untuk penulis. Semoga pencapaian kecil ini bisa menjadi bentuk terimakasih dari penulis, untuk cinta yang begitu besar dari kalian semua.
13. Kepada Sepupu-Sepupu Penulis, Cindy Novia terimakasih untuk kebersamaan selama beberapa tahun ini mulai dari masa sekolah sampai sekarang. Terimakasih untuk selalu ada, menjadi teman dan pendengar sekaligus teman berantem untuk penulis, dan juga Dilla, Angel, Petong terimakasih juga untuk selalu ada untuk sekedar mendengarkan cerita penulis semoga persaudaraan ini tidak akan ada putusnya hingga nanti.
14. Kepada Seluruh ASN dan jajaran Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, terimakasih atas waktu, tempat dan ilmu yang telah diberikan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya;
15. Kepada Bapak dan Ibu Lurah, Staf kelurahan, dan masyarakat Gedung Meneng Baru terimakasih atas waktu, tempat dan pengalaman yang telah diberikan kepada Penulis;
16. Kepada Sahabat Penulis, Dinda, Wiska Bela, Berta, Lisel, Denosa. Terimakasih telah menyediakan waktunya untuk selalu bertukar cerita dan membuat hari-hari Penulis lebih indah dan berwarna selama di perantauan. Terimakasih untuk selalu saling menguatkan, memberikan semangat dan kebersamaannya selama ini. Semoga doa-doa baik yang selalu kita ucapkan Allah kabulkan Aamiin;

17. Kepada Teman-Teman KKN Penulis, Pitra, Nanda, Rafi, Fikri, Ghuftron. Terimakasih telah bersama-sama melewati masa KKN dengan penuh cerita dan selalu menjaga pertemanan sampai saat ini.
18. Kepada Teman-teman PKL Kota Metro, Lulu, Bunga, Kia, Ayu, Terimakasih telah menyediakan waktunya untuk selalu saling menemani bersama selama PKL.
19. Kepada seluruh teman-teman GILGAMARA angkatan 2021, terima kasih terima kasih atas segala bantuan dan dukungan satu sama lain sehingga kita semua tetap bertahan sampai pada tahap ini dan juga memberikan kesan yang baik.
20. Kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.
21. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti seorang perempuan sederhana dengan impian yang tinggi, yang sering kali menyimpan luka dan lelahnya sendiri. Terima kasih kepada penulis skripsi ini, yaitu diriku sendiri Prameswari Amaratus Solehah, anak pertama perempuan yang penuh harapan tinggi dari keluarga yang selalu jadi alasan untuk terus melangkah. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, dan terus melangkah. Terima kasih karena terus memilih menjadi dirimu sendiri, meski sering ragu kepada dirimu. Aku bangga padamu atas setiap keputusan yang kamu ambil, setiap air mata yang kamu sembunyikan, dan setiap langkah kecil yang kamu ayunkan dengan keberanian yang diam-diam tapi nyata. Yakinlah bahwa perjuanganmu selama ini tidak pernah sia-sia. Peluklah dirimu lebih erat, dan terus belajar menerima serta bersyukur atas apa pun yang kamu raih. Jangan pernah berhenti berusaha, bahagialah di manapun kamu berada, dan jadilah tempat pulang paling teduh untuk dirimu sendiri. Rayakan setiap bagian dari dirimu. Jadikan cahaya dalam hatimu tetap menyala, meski dunia mencoba meredupkannya. Aku berdoa, semoga setiap langkah kecilmu senantiasa diperkuat oleh Allah, selalu dikelilingi orang-orang baik, dan semoga satu per satu mimpimu segera terjawab.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi Penulis berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 30 Juni 2025

Penulis,

Prameswari Amaratus Solekhah

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pelayanan Sektor Publik	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.2.2 Asas Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	13
2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	14
2.3.1 Pengertian Inovasi	14
2.3.2 Tipologi Inovasi.....	18
2.3.3 Indikator Inovasi Pelayanan Publik.....	20
2.4 Administrasi Kependudukan.....	23
2.5 Program Dukcapil Siaga	26
2.5.1 Pengertian Program.....	26
2.5.2 Program Dukcapil Siaga.....	27
2.6 Penyandang Disabilitas	29
2.6.1 Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas.....	30
2.6.2 Hak-Hak Penyandang Disabilitas.....	33
2.7 Kerangka Pikir Penelitian	37
III. METODE PENELITIAN	39
3.1 Tipe Penelitian	39
3.2 Fokus Penelitian.....	39
3.3 Lokasi Penelitian.....	42

3.4 Sumber Data.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	48
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
4.1.1 Kondisi Umum Kota Metro	51
4.1.2 Visi dan Misi Kota Metro.....	52
4.1.3 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaMetro.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.3 Hasil Penelitian Indikator Inovasi Rogers (2003).....	60
4.3.1 Faktor Penghambat.....	78
4.4 Pembahasan Penelitian.....	82
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Penduduk Penyandang Disabilitas Kota Metro.....	3
Tabel 2. Rekapitulasi Perolehan Dokumen Kependudukan Penyandang Disabilitas yang Dikeluarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Sebelum dan Sesudah Melalui Program Dukcapil Siaga.....	5
Tabel 3. Daftar Informan	45
Tabel 4. Dokumentasi.....	46
Tabel 5. Data Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Pendidikan.....	55
Tabel 6. Jenis-jenis Disabilitas Kota Metro.....	58
Tabel 7. Tim Pelaksana Pegawai Dinas Dukcapil Pada Pelayanan Program Dukcapil Siaga.....	59
Tabel 8. Jumlah Presentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan Sejak Berjalannya Program Dukcapil Siaga.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik	18
Gambar 2. Kerangka Pikir.....	38
Gambar 3. Komponen dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>).....	47
Gambar 4. Peta Administrasi Kota Metro.....	51
Gambar 5. Struktur Organisasi.....	55
Gambar 6. Media Sarana Pengaduan Dukcapil Kota Metro.....	63
Gambar 7. Jadwal Tim Pelaksana Program Dukcapil Siaga.....	63
Gambar 8. Tahap Pendataan berdasarkan kategori disabilitas.....	65
Gambar 9. Regulasi-Regulasi Program Dukcapil Siaga.....	67
Gambar 10. Alur SOP Pelayanan Disabilitas.....	69
Gambar 11. Sosialisasi Bersama Dirjen Dukcapil dengan Dukcapil Kota Metro.....	74
Gambar 12. Kegiatan Sosialisasi Pengenalan Inovasi Program.....	75
Gambar 13. Sosialisasi Melalui Media Sosial dan Website.....	76
Gambar 14. Dokumentasi Perekaman dan Penerbitan Dokumen KTP Elektronik Warga Disabilitas.....	77

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Undang-Undang Pasal 5 ayat 3 No. 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya. Peraturan tersebut memberikan jaminan, pengakuan, serta perlindungan terhadap hak, kedudukan, dan perlindungan diskriminatif terhadap setiap warga negara termasuk penyandang disabilitas. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan tanpa diskriminasi khususnya bagi masyarakat rentan yang mengalami keterbatasan fisik maupun psikis seperti penyandang disabilitas (Anindya & Fanida, 2024). Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan maka dituntut untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan adanya inovasi pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan (Musabry, 2020).

Terdapat 4 (empat) unsur pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan. Ini artinya pemerintah memiliki indikator standar dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal ini memberikan layanan perlu memperhatikan prinsip keadilan karena penyandang disabilitas juga merupakan warga negara yang memiliki kesamaan hak dalam hal mendapatkan pelayanan secara adil dan efektif (Fonna, 2022). Pemerintah sebagai pembuat kebijakan berperan dalam menjamin kemudahan akses

dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat rentan. Tujuannya agar kelompok tersebut mampu secara mandiri dan aktif berpartisipasi dalam segala aspek kehidupan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang disabilitas yang mempunyai kedudukan hukum dan memiliki hak asasi manusia yang sama sebagai Warga Negara Indonesia dan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari warga negara dan masyarakat Indonesia. Kelompok masyarakat penyandang disabilitas tersebut seringkali menghadapi kesulitan besar dalam mobilitas ke kantor pelayanan untuk mengurus dokumen identitas. Kondisi seperti ini yang menyebabkan masyarakat penyandang disabilitas Kota Metro menjadi kurang proaktif untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan yang wajib dimiliki setiap warga negara. Masyarakat rentan Adminduk (Administrasi Kependudukan) merupakan masyarakat yang mempunyai keterbatasan atau mengalami hambatan untuk memiliki dokumen kependudukan (Permendagri Nomor 96 Tahun 2019). Padahal, sektor kependudukan merupakan hal pokok mengenai pemenuhan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara.

Penyandang disabilitas di Kota Metro terbagi kedalam sebelas kondisi, diantaranya yakni down syndrom, tuna grahita, tuna netra, tuna rungu, autisme, tuna laras, tuna daksa, disleksia, ADHD, gangguan retardasi mental, *slow learner*. Selain resiko sosial ekonomi yang dialami, masyarakat penyandang disabilitas juga mengalami hambatan akan akses kesehatan, lapangan pekerjaan, pendidikan, dan lain sebagainya yang semuanya membutuhkan dokumen kependudukan sebagai syarat administrasi.

Hal ini perlu menjadi fokus utama bagi disdukcapil kabupaten/kota, karena dokumen kependudukan merupakan bukti identitas yang melekat pada diri setiap penduduk (Anindya, & Fanida, 2024).

Hasil pra-riset menunjukkan bahwa Kota Metro merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Lampung yang memiliki jumlah penyandang disabilitas 947 jiwa pada tahun 2024 (data Dinas Sosial Kota Metro). Penyandang disabilitas di Kota Metro masih mendapat hambatan dalam memperoleh haknya. Akibatnya, masyarakat yang belum terpenuhi haknya dalam memperoleh dokumen kependudukan mengalami kesulitan mengakses program perlindungan sosial yang ada. Rincian data jumlah penyandang disabilitas di Kota Metro tahun 2022, 2023 dan tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Penyandang Disabilitas Kota Metro

No	Kecamatan	2022	2023	2024
1	Metro Pusat	246	251	267
2	Metro Timur	154	158	160
3	Metro Selatan	136	139	141
4	Metro Barat	169	171	174
5	Metro Utara	198	203	205
Jumlah		903	922	947

Sumber : Dokumen Dinsos Kota Metro, 2024

Berdasarkan data tersebut, penyandang disabilitas perlu mendapatkan perhatian khusus dengan menciptakan inovasi-inovasi di setiap instansi Pemerintah setempat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro merupakan instansi pemerintahan yang bertugas untuk memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, terdorong untuk memenuhi target kinerjanya serta memperbaiki pelayanan adminduk yang bertujuan agar penduduk rentan adminduk bisa memperoleh hak yang sama dengan masyarakat umum dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Sebagai instansi yang berperan aktif memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memberikan

pelayanan yang baik sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, untuk merespon keluhan-keluhan masyarakat mengenai pemerataan pelayanan terkhusus bagi penyandang disabilitas, maka mentransformasikan sebuah inovasi baru dalam standar pelayanannya yaitu Program Dukcapil Siaga yang merupakan singkatan dari Dukcapil Siap Antar Jaga. Program Dukcapil Siaga ini mulai berjalan pada bulan April tahun 2023, sesuai dengan Surat Keputusan Wali Kota Metro Nomor:102/KPTS/D-11/01/2024 Tentang Penerapan Inovasi Dan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Penerbitan Dokumen “Program Dukcapil Siaga” Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah dalam rangka untuk terus berkreatifitas dan berkarya dalam melahirkan ide dan gagasan untuk menciptakan terobosan baru dalam mendukung upaya Pemerintah Daerah mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Program Dukcapil Siaga adalah istilah dalam pelayanan publik administrasi kependudukan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro ditujukan untuk masyarakat Penyandang Disabilitas. Inti dari Program Dukcapil Siaga ini adalah pelayanan jemput bola yakni dilakukan secara *home service* kepada masyarakat penyandang disabilitas. Dalam hal ini petugas Disdukcapil akan mendatangi rumah warga sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus datang langsung ke Dinas Dukcapil Kota Metro. Dalam kegiatan pelayanan ini berfokus pada kemudahan yang diberikan kepada penyandang disabilitas untuk melakukan pengurusan penerbitan administrasi kependudukan. Bentuk pelayanan Program Dukcapil Siaga ini mencakup pendataan, penjemputan, perekaman biometric KTP-el, penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak), dan KK (Kartu Keluarga). Dalam pelaksanaannya program Dukcapil Siaga ini melalui pendamping sosial yang menjadi perantara masyarakat. Pendamping sosial ini bertugas mendata yang kemudian melakukan pelaporan masyarakat yang memerlukan melalui pengaduan lisan dengan nomor telepon yang tertera agar segera ditindaklanjuti oleh Disdukcapil Kota Metro. Program Dukcapil Siaga mulai berjalan pada

bulan April tahun 2023. Dalam pelaksanaannya Program Dukcapil Siaga yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dilakukan ketika hari libur kerja (sabtu-minggu) sesuai dengan pegawai yang bertugas berdasarkan jadwal yang sudah dibuat, hal ini bertujuan agar tidak mengganggu keefektifan kerja di kantor.

Awal mula program tersebut dibuat, merupakan dasar dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan peraturan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia mendapat arahan dari Dirjen Dukcapil untuk membuat gerakan program jemput bola bagi penyandang disabilitas dalam rangka mendata dalam sistem kependudukan dan membuat dokumen kependudukan bagi para penyandang disabilitas yang belum mendapatkannya. Untuk itu Program Dukcapil Siaga diberikan khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas Kota Metro dalam mengurus dokumen kependudukan.

Tabel 2. Rekapitulasi perolehan dokumen kependudukan Penyandang Disabilitas yang dikeluarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sebelum dan sesudah melalui Program Dukcapil Siaga

Nama Dokumen	Sebelum Program Dukcapil Siaga	Sesudah Program Dukcapil Siaga	
	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
KTP-el	78	160	260
KIA	62	132	241
Kartu Keluarga	40	122	162
Jumlah	180	414	663

Sumber : Data Dukcapil Kota Metro, 2024

Data diatas merupakan rekapitulasi perolehan dokumen kependudukan penyandang disabilitas yang dikeluarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sebelum adanya Program Dukcapil Siaga yaitu

sebanyak 180 dokumen. Setelah dilaksanakannya Program Dukcapil Siaga ini berjumlah 414 dokumen pada Tahun 2023 dan 663 dokumen pada Tahun 2024 dari 947 jumlah penduduk disabilitas Kota Metro, hal ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas sebesar 70% dari jumlah penyandang disabilitas di Kota Metro pada Tahun 2024.

Dalam memberikan pelayanan melalui Program Dukcapil Siaga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro tentunya memiliki permasalahan ataupun kendala dalam pemenuhan memberikan pelayanan. Permasalahannya diantaranya seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Hal itu terlihat dengan masih banyaknya masyarakat yang baru akan mengurus dokumen kependudukan apabila dokumen tersebut diperlukan dalam waktu dekat saat ada kepentingan saja. Dalam hal ini keluarga dari penyandang disabilitas belum mau terbuka dan masih ingin menutupi dengan alasan malu karena keterbatasan tersebut. Selain itu berkaitan dengan pelaksanaan Program Dukcapil Siaga yang hanya dilakukan dihari libur juga menjadi faktor kendala karena akan membutuhkan waktu yang cukup lama, dan juga kendala terkait kelengkapan sarana dan prasarana yang ternyata masih belum cukup memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mengalami keterbatasan dalam kepemilikan peralatan khusus untuk pelayanan Program Dukcapil Siaga itu sendiri, oleh karena itu peralatan pada pelayanan konvensional di Kantor harus ada beberapa yang digunakan bergantian untuk Program Dukcapil Siaga tersebut. Akibat dari kurangnya peralatan pelayanan tersebut menyebabkan banyak berkas atau dokumen kependudukan yang mengalami penumpukan dalam pengerjaan dokumen tersebut sehingga pelayanan belum dapat berjalan dengan optimal.

Dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini menarik untuk diteliti dengan melihat bagaimana inovasi Program Dukcapil Siaga untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Manfaat dari patuh dan sadar terhadap

administrasi kependudukan tidak hanya dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro tetapi juga oleh masyarakat. Jika administrasi kependudukan tidak lengkap atau tidak diurus, tentu akan mengalami kendala dan masalah, sebaliknya dengan patuh dan sadar administrasi kependudukan tentu akan mendapatkan kemudahan dalam setiap urusan guna memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum bagi penduduk Indonesia sebagai warga negara.

Berdasarkan latar belakang dan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk dapat melakukan penelitian dengan judul **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM DUKCAPIL SIAGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah penulis sampaikan, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Dukcapil Siaga yang dilakukan Dinas Dukcapil Kota Metro dalam meningkatkan kepemilikan dokumen bagi penyandang disabilitas?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam menjalankan Program Dukcapil Siaga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sasaran yang hendak dicapai, sebagai jawaban dari persoalan yang dikemukakan dalam permasalahan penelitian dan yang menjadi titik tekannya adalah untuk mengetahui:

1. Teridentifikasi seperti apa bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Dukcapil Siaga yang dilakukan Dinas Dukcapil Kota Metro dalam meningkatkan kepemilikan dokumen bagi penyandang disabilitas.
2. Teridentifikasi Faktor yang menjadi penghambat dalam inovasi Program Dukcapil Siaga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan dengan cara mengaplikasikan ilmu, konsep dan teori ilmu administrasi negara yang didapat selama perkuliahan khususnya tentang pelayanan publik.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi para pihak-pihak lain untuk menjadi acuan penelitian selanjutnya serta dapat menjadi bahan masukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat .

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan dalam tinjauan pustaka digunakan penulis untuk membuat alur yang teratur dalam hal konsep dan teori. Untuk melengkapi penelitian ini, penulis menggunakan penelitian-penelitian sebelumnya sebagai rujukan atau standar. Adapun penelitian-penelitian sebelumnya yang peneliti jadikan rujukan adalah sebagai berikut.

Penelitian oleh Ivana, N., & Meirinawati, M. (2023). dengan judul *Inovasi Program Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (Besutan) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang*. Jenis penelitian yang dimanfaatkan yakni penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori komponen kapabilitas inovasi menurut Emery et al., (2016:14-31) yaitu 1) budaya inovatif, 2) kepemimpinan, 3) pengetahuan para ahli, 4) keterlibatan pemangku kepentingan, 5) desain kerja inovatif. Teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menggambarkan bahwa penerapan Inovasi Besutan telah dijalankan cukup baik dan mencakup lima komponen kapabilitas inovasi meskipun masih tadanya berbagai kendala dalam pelaksanaannya.

Penelitian oleh Hasibuan, dkk. (2023) dengan judul *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)*. Fokus pertama penelitian ini mengenai inovasi pelayanan publik melalui program SIAPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

menggunakan teori tipologi inovasi dari Mulgan & Albury yaitu Inovasi Produk dan Inovasi Sistem. Fokus kedua penelitian ini mengenai faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan SIAPEL. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi program SIAPEL ada unsur tipologi inovasi yaitu inovasi produk layanan program SIAPEL tersebut, untuk memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online di wilayah Kota Malang. Pelayanan SIAPEL melalui inovasi sistem dengan website. Kewenangan perkembangan inovasi ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Faktor Pendukung yaitu SDM berkompeten dibidangnya, sarana & prasarana, dan payung hukum.

Penelitian oleh Sari & Meirinawati (2022) dengan judul *Inovasi Pelayanan “SI JARAN IJO” (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan inovasi public service menurut Bloch (2010), diantaranya yaitu Product, Process, Organizational, Communication. Hasil dari penelitian inovasi pelayanan Si Jaran Ijo, yaitu: 1) Produk, pihak Dispendukcapil telah menghasilkan produk berupa e-KTP melalui inovasi Si Jaran Ijo. 2) Proses, pelayanan Inovasi Si Jaran Ijo dilakukan dengan sistem jemput bolasesuai dengan pengajuan dari desa dan kelurahan. 3) Organisasi, dalam menjalankan inovasi Si Jaran Ijo pihak Dispendukcapil membentuk tim yang beranggotakan empat orang yang ditempatkan pada masing-masing TLA (Tempat Layanan Adminduk) sertamelakukan kerja sama dengan RT, RW dan Desa. 4) Komunikasi, untuk memperkenalkan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo pihak Dispendukcapil melakukan sosialisasi sebelum inovasi diluncurkan dengan menggunakan media massa dan juga media sosial.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dideskripsikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini. Adapun hal yang ingin dikaji pada penelitian ini

dan menjadi kebaruan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai fokus dan lokus penelitiannya yaitu terkait pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Dukcapil Siaga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan program tersebut. Penulis juga melihat bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dalam menjalankan program tersebut dengan menggunakan model teori Roggers yang terkait dengan kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

2.2 Pelayanan Sektor Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah disebut sebagai pelayanan publik (Selfira, 2022).

Menurut Ratminto dan Winarsih, 2007 (dalam Selfira, 2022) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian pelayanan publik dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan terhadap barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan atau rangkaian kegiatan kepada setiap penduduk dan warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara Negara atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintahan, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Kemudian masyarakat umum atau swasta sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani atau dikelola oleh pemerintah atau pemerintah daerah. Dalam hal ini terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Unsur organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Unsur Penerima layanan (pengguna pelayanan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Unsur kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur ini merupakan unsur kepuasan

pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik diperlukan dalam memberikan pelayanan agar dapat memuaskan pengguna jasa dalam pemberian pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan adanya asas-asas pelayanan. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2002), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode;

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil;

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana;

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misal seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan.

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga.

Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

2.3 Inovasi Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Inovasi

1. Menurut Oslo Manual (dalam Zuhaili, 2013), inovasi memiliki aspek yang sangat luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau

telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi.

2. Menurut Green, Howells & Miles (dalam Zulfa Nurdin, 2016) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain.
3. Sejalan dengan pendapat diatas Albury dan mulgan (dalam Zulfa Nurdin, 2016) mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien.
4. Inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.
5. Ellitan dan Anatan (2009) mendefinisikan inovasi sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pengertian inovasi ialah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mangadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain (H. Thenint, 2010).

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau

adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Berdasarkan pada berbagai pengertian dan alasan pentingnya inovasi pelayanan publik di atas maka dalam penelitian ini yang dimaksud inovasi pelayanan publik adalah gagasan/ide baru yang memberi manfaat dalam perbaikan pelayanan publik bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

Penjelasan terkait studi inovasi pada umumnya banyak berfokus pada sesuatu ide yang sifatnya baru. Meskipun begitu, tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi (Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara, 2017). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 yang memuat tentang Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara, inovasi memiliki kriteria:

a. Kebaruan

Kebaruan memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan pernah dilakukan. Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan ini memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan. Perubahan ini tentunya ke perubahan yang lebih baik.

b. Kemanfaatan

Perubahan yang lebih baik menjadi syarat utama adanya sebuah inovasi. Oleh karena itu, perubahan ini tentunya harus memberikan kemanfaatan. Sebuah kemanfaatan merupakan output yang memiliki nilai lebih bagi orang lain. Inovasi harus memiliki nilai lebih atau nilai tambah bagi orang lain. Nilai lebih ini apabila di

organisasi sektor publik, maka output-nya adalah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik.

c. Memberi solusi

Inovasi yang telah diinisiasi sebagai sebuah perubahan diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

d. Keberlanjutan

Inovasi yang berjalan diharapkan dapat berlaku berkesinambungan. Artinya inovasi yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik. Perlu keberlanjutan mengenai jalannya inovasi tersebut. Hal ini menjadi sebuah hal yang penting dikarenakan keberlanjutan inovasi ditentukan oleh banyak pihak. Faktor yang mempengaruhi keberlanjutan inovasi salah satunya yakni tidak tergantung pada satu orang/inisiator saja. Inovasi yang berjalan harus bisa dipahami serta dipraktikkan oleh seluruh anggota organisasi. Ini bertujuan agar inovasi yang berjalan bisa menciptakan inovasi yang baru. Hal ini dikarenakan sebuah inovasi harus terus mengikuti perkembangan waktu. Tidak bisa selesai begitu saja. Sebuah inovasi memiliki jangka waktu tertentu. Dimana inovasi yang sudah lama berjalan, pada akhirnya tidak bisa dikatakan sebagai inovasi lagi.

e. Dapat direplikasikan

Inovasi yang berhasil merupakan sebuah inovasi yang dapat direplikasi. Replikasi merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain sebagian atau keseluruhan sebuah produk atau sistem.

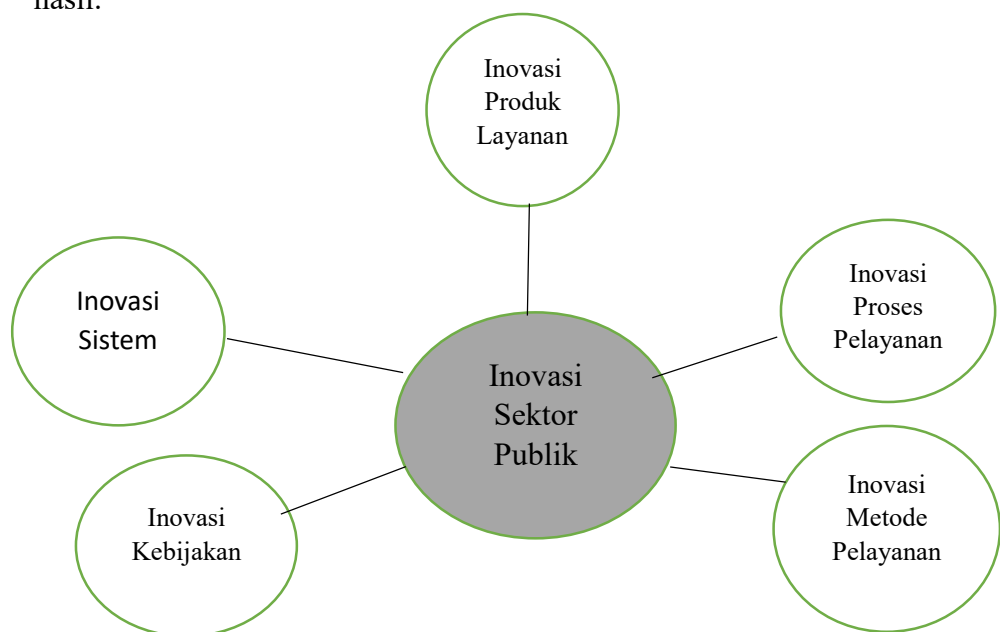
f. Kompatibilitas

Inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem diluar dirinya (tidak membentur, melanggar sistem yang ada) yaitu harmonis/sesuai dengan kebijakan, kesepakatan/perjanjian domestik dan luar negeri baik privat dan

civil society serta antar negara pada tingkat lokal, nasional, regional dan global. Inovasi, walaupun dapat dikatakan sebagai sesuatu yang baru, tentunya merupakan sesuatu yang masih berjalan di atas koridor yang ada. Inovasi bukan sesuatu yang mendobrak koridor yang ada. Tentunya, inovasi-inovasi yang berkembang dan akan diimplementasikan masih harus memperhatikan peraturan yang ada. Hal ini bertujuan agar inovasi yang dimunculkan bisa berjalan dengan baik.

2.3.2 Tipologi Inovasi

Dalam inovasi terdapat tipe inovasi yang memiliki karakteristik masing-masing. Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008) menyatakan bahwa, *“successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality.”* Hal ini berarti inovasi yang berhasil merupakan inovasi yang berawal dari kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil.



Gambar 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber: Muluk (2008:45)

1. Inovasi produk layanan, merupakan hasil dari adanya perubahan bentuk dan desain dari suatu produk atau layanan.
2. Inovasi proses pelayanan, merupakan hasil dari adanya gerakan pembaruan kualitas yang sifatnya berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk menciptakan inovasi.
3. Inovasi metode pelayanan, merupakan perubahan-perubahan yang terjadi yang berkaitan dengan perubahan dalam melakukan interaksi dengan pelanggan atau perubahan yang terjadi dalam proses memberikan pelayanan.
4. Inovasi strategi dan kebijakan, hal ini berkaitan dengan visi, misi, dan tujuan serta strategi yang baru. Visi dan misi yang baru diciptakan harus berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi dalam interaksi sistem, hal ini berkaitan dengan adanya pembaharuan dalam hal interaksi antara aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam proses tata kelola pemerintahan.

Dalam tipologi inovasi diatas penelitian ini termasuk dalam kategori Inovasi Produk/Layanan karena Program Dukcapil Siaga merupakan hasil dari adanya perubahan bentuk dan desain layanan administrasi kependudukan, yang sebelumnya hanya dapat diakses secara langsung di kantor pelayanan, menjadi layanan jemput bola (*home service*) yang secara khusus ditujukan bagi penyandang disabilitas. Perubahan ini mencerminkan upaya pembaruan dalam struktur dan cara penyampaian layanan publik agar lebih inklusif, efektif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat rentan.

2.3.4 Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Indikator inovasi menurut Kusumawati (2010) antara lain:

1. Keunikan

Keunikan dalam membuat sebuah produk akan menjadi awal kelangsungan bisnis tersebut. Selanjutnya tinggal melakukan inovasi atau perbaikan yang tanpa henti untuk meningkatkan kualitas produk tersebut. Bila ini sudah dijalankan dijamin bisa mendapatkan margin keuntungan yang maksimal.

2. Kualitas

Kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat produk laku terjual, dapat bersaing dengan pesaing, meningkatkan pangsa pasar dan volume penjualan, serta dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi.

3. Multi fungsi

Produk yang multifungsi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan hasil dan kapasitas, dan memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa.

Selanjutnya teori komponen kapabilitas inovasi menurut Emery et al, (2016) yang terdiri dari:

1. Budaya Inovatif

Budaya inovatif yaitu campuran atas kreativitas dan penerimaan ide-ide baru, pengambilan risiko, kemauan dalam mencoba eksperimen baru, memiliki pola pikir kewirausahaan diantara pemimpin, karyawan serta pemangku kepentingan.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan mempunyai peran penting pada sebuah inovasi karena dibutuhkan kemampuan manajerial serta proses organisasi yang spesifik, dan kemampuan sebuah organisasi sangatlah bergantung pada manajer publik yang dapat memfasilitasi perubahan dengan menghasilkan sebuah makna.

3. Pengetahuan para ahli

Inovasi terdiri atas pengembangan sumberdaya baru dan kombinasi suatu sumberdaya baru. Diantara sumberdaya tersebut, salah satu lebih penting yaitu pengetahuan. Peningkatan pengetahuan memungkinkan agar administrasi publik dapat meningkatkan sebuah inovasi.

4. Keterlibatan pemangku kepentingan

Keterlibatan pemangku kepentingan eksternal merupakan salah satu faktor kunci dalam mewujudkan administrasi publik. Partisipasi warga menunjukkan efektifitas dari layanan yang telah diberikan sehingga dapat menambah tingkat kepercayaan dan juga dukungan.

5. Desain kerja yang inovatif

Selain memberdayakan masyarakat, cara kerja terstruktur juga akan berdampak pada suatu inovasi.

Selanjutnya menurut Rogers (2003) (dalam Suwarno, 2008) suatu inovasi harus memiliki atribut inovasi diantaranya sebagai berikut:

1. *Compatibility* atau kesesuaian

Kesesuaian maksudnya adalah sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masalah, juga kebutuhan dari organisasi dan masyarakat. Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

2. *Complexity* atau kerumitan

Kompeksitas merupakan sejauh mana inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Kompleksitas inovasi berhubungan dengan tingkat kesulitan adopsi, semakin kompleks inovasi maka sulit atau kecil kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Bagi beberapa gagasan baru kompleksifitas menjadi hambatan besar dalam penerpannya. Dengan sifatnya yang baru, inovasi mungkin memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

3. *Trialability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk dicoba merupakan sejauh mana inovasi dapat dicoba secara terbatas. Uji coba inovasi merupakan salah satu cara untuk menilai sebuah inovasi dan mengetahui lebih lanjut tentang cara kerjanya. Inovasi dapat diterima jika sudah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan cara sebelumnya. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk mengujii kualitas dari sebuah inovasi.

4. *Observability* atau kemudahan diamati

Kemampuan Observasi adalah sejauh mana manfaat dari inovasi dapat dilihat oleh pihak lain. Beberapa inovasi lebih mudah dilihat atau diamati tetapi ada juga yang sulit untuk diamati dan dijelaskan kepada pihak lain. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Penting untuk melakukan pengamatan yang sistematis agar manfaat dan efektivitas inovasi dapat terlihat dengan jelas.

Dari penjelasan indikator diatas penelitian ini memilih menggunakan teori menurut Rogers, yang mengklaim bahwa dasar penemuan dapat terjadi dalam empat tahap yaitu kesesuaian, kompleksitas, potensi dicoba, dan kemudahan pengamatan. Sebuah inovasi perlu terlihat dalam hal bagaimana fungsinya. Teori Rogers memberikan kerangka

yang jelas untuk memahami bagaimana suatu inovasi diterima atau diadopsi oleh individu dan kelompok dalam masyarakat.

2.4 Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Menurut Amri (2018) menjelaskan administrasi kependudukan adalah proses penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui berbagai faktor, seperti pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik.

Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan. Dokumen kependudukan adalah berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan publik dalam pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Secara umum administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu:

1. Fungsi hukum, yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan serta memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan.
2. Fungsi registrasi, memberikan pengakuan serta pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan yang berwawasan kependudukan (*people centred development*).

Pendaftaran penduduk bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk serta mendapatkan data yang benar dan lengkap. Pendaftaran penduduk dilaksanakan pada instansi pelaksana yang daerah tugasnya meliputi domisili atau tempat tinggal penduduk. Pendaftaran penduduk melayani berbagai administrasi kependudukan yang meliputi pendataan, perekaman, dan penerbitan dokumen seperti seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau e-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan, memformulasikan kebijakan kependudukan serta catatan Sipil serta penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Dalam Selfira (2022) Landasan filosofis di bentuknya administrasi kependudukan diantaranya sebagai berikut:

1. Perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada di dalam dan diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Dukungan pelayanan yang professional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri.
3. Tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif.

Dengan adanya administrasi kependudukan ini dapat menegaskan seberapa baik warga dalam memahami pentingnya administrasi kependudukan dan seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dalam melakukan pencatatan kependudukan dan memfasilitasi warga saat mengurus administrasi kependudukan. Sehingga dengan adanya administrasi kependudukan ini masyarakat secara hukum sudah diakui oleh negara dan selain itu masyarakat juga bisa mendapatkan hak atas kepemilikan kartu identitas kependudukan untuk meningkatkan kesejahteraannya.

Jadi pelayanan administrasi kependudukan yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah suatu usaha kegiatan yang dilakukan oleh pegawai

pemerintah untuk penerbitan sebuah dokumen dan data kependudukan dengan cara melalui pendaftaran penduduk yang tujuannya adalah untuk pelayanan publik.

Menurut Nugroho, dkk (2022) terdapat dua jenis pelayanan pada aspek administrasi kependudukan, yaitu pelayanan pendaftaran kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil.

1. Pelayanan Pendaftaran Kependudukan

Pelayanan terhadap peristiwa kependudukan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi pendataan penduduk, identitas penduduk, pelayanan pindah datang penduduk. Contoh dari pelayanan ini yaitu Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Pembuatan Surat Pindah Domisili, Pendaftaran Penduduk Baru, Penggantian KTP karena hilang, Penggantian KK karena hilang, Pembaharuan data penduduk, Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (SKPNP), Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Terbatas (SKTT), Pendaftaran anak yang lahir di luar negeri, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar negeri.

2. Pelayanan Pencatatan Sipil

Layanan yang berhubungan dengan pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian. Bentuk dari pelayanan ini berupa penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak, serta Akta Pengesahan Anak.

2.5 Program Dukcapil Siaga

2.5.1 Pengertian Program

Sebutan Program di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai rancangan mengenai asas-asas serta usaha-usaha yang akan dijalankan. Kebijakan publik dan program merupakan dua hal yang saling berkaitan. Kebijakan publik merupakan keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk memecahkan masalah publik. Sementara program merupakan kumpulan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Maka, kebijakan publik dapat menjadi dasar bagi suatu program.

Sementara itu, Menurut Paikah (2022) Program merupakan unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi. Program akan menunjang implementasi, karena dalam program telah dimuat berbagai aspek antara lain:

- a. adanya tujuan yang ingin dicapai
- b. adanya kebijaksanaan-kebijaksanaan yang diambil dalam mencapai tujuan itu.
- c. adanya aturan-aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui.
- d. adanya strategi dalam pelaksanaan.
- e. proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting, yakni persiapan sumber daya, unit dan metode.

Secara umum pengertian program adalah penjabaran dari suatu rencana, dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan sering pula diartikan bahwa program adalah kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Menurut Westra (1989) mengatakan bahwa program adalah rumusan yang memuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara pelaksanaannya. Siagian dalam Westra (1989) mengatakan bahwa penyusunan program adalah penjabaran suatu rencana yang telah ditetapkan sedemikian rupa sehingga program

kerja itu memiliki ciri-ciri operasional tertentu. Lebih lanjut dijelaskan jika suatu program yang baik harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Tujuan yang dirumuskan secara jelas.
- b. Penentuan peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
- c. Suatu kerangka kebijakan yang konsisten atau proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program seefektif mungkin.
- d. Pengukuran ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan akan dihasilkan program tersebut.
- e. Hubungan dengan kegiatan lain dalam usaha pembangunan dan program pembangunan lainnya, karena suatu program tidak dapat berdiri sendiri.
- f. Berbagai upaya dibidang manajemen, termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan, dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.

Berdasarkan penjabaran diatas, peneliti menyimpulkan bahwa program adalah tindakan yang didasarkan pada model teoritis yang jelas, yaitu sebelum menentukan masalah yang ingin diatasi dan memulai melakukan intervensi, maka perlunya pemikiran yang serius terhadap bagaimana masalah itu terjadi dan apa yang dapat menjadi solusi yang efektif untuk masalah tersebut. Maka dari itu perlunya merumuskan secara tepat suatu program agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar dapat mencapai tujuan melalui partisipasi dari pelaksanaan suatu program.

2.5.2 Program Dukcapil Siaga

Program Dukcapil Siaga merupakan singkatan dari Dukcapil Siap Antar Jaga. Program Dukcapil Siaga ini mulai berjalan pada bulan April tahun 2023, sesuai dengan Surat Keputusan Wali Kota Metro Nomor:102/KPTS/D-11/01/2024 Tentang Penerapan Inovasi Dan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Penerbitan Dokumen “Program Dukcapil Siaga” Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. Program Dukcapil Siaga adalah istilah dalam pelayanan publik administrasi kependudukan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Metro bagi Penyandang Disabilitas. Inti dari Program Dukcapil Siaga ini adalah pelayanan jemput bola yakni dilakukan secara *home service* kepada masyarakat penyandang disabilitas. Dalam hal ini petugas Disdukcapil akan mendatangi rumah warga sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus datang langsung ke Dinas Dukcapil Kota Metro. Dalam kegiatan pelayanan ini berfokus pada kemudahan yang diberikan kepada penyandang disabilitas untuk melakukan pengurusan penerbitan administrasi kependudukan. Bentuk pelayanan Program Dukcapil Siaga ini mencakup pendataan, penjemputan, perekaman biometric KTP-el, penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak), dan KK (Kartu Keluarga).

Dinas Dukcapil melakukan kolaborasi dengan Dinas Sosial dalam penerapan Program Dukcapil Siaga. Dalam pelaksanaannya program Dukcapil Siaga ini melalui pendamping sosial yang menjadi perantara masyarakat kepada Dinas Dukcapil. Pendamping sosial dalam Program Dukcapil Siaga ini ialah mereka Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) Dinas Sosial Kota Metro. Pendamping sosial ini mereka tersebar ke setiap Kecamatan Di Kota Metro dan bertugas untuk mendata yang kemudian melakukan pelaporan masyarakat yang akan memerlukan pelayanan, dengan melalui pengaduan lisan dengan nomor telepon yang tertera agar segera ditindaklanjuti oleh Disdukcapil Kota Metro.

Program Dukcapil Siaga mulai berjalan pada bulan April tahun 2023. Awal mula program tersebut dibuat, merupakan dasar dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan pertaturan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia mendapat arahan dari Dirjen Dukcapil untuk membuat gerakan program jemput bola bagi penyandang disabilitas dalam rangka mendata dalam sistem kependudukan dan membuatkan dokumen kependudukan bagi para penyandang disabilitas yang belum

mendapatkannya. Lalu setelahnya ada Peraturan Daerah Provinsi Lampung no.10 tahun 2013 tentang Pelayanan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Pelayanan dengan sistem jemput bola ini dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan dan mempercepat pelayanan dokumen kependudukan. Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan serta memanfaatkan teknologi informasi dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang juga berdampak pada meningkatnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kota Metro dalam pelayanan publik. Maka Disdukcapil dapat berpartisipasi dalam membantu meningkatkan kualitas reformasi birokrasi dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) melalui pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat karena tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi dinas terkait, hal ini dapat memastikan tidak ada warga yang terlewat dalam kepemilikan dokumen kependudukan.

2.6 Penyandang Disabilitas

Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pelayanan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya, yang terdiri dari penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas mental serta penyandang disabilitas fisik dan mental.

Orang berkebutuhan khusus (disabilitas) adalah orang yang hidup dengan karakteristik khusus dan memiliki perbedaan dengan orang pada umumnya. Karena karakteristik yang berbeda inilah memerlukan pelayanan khusus agar

dia mendapatkan hak-haknya sebagai manusia yang hidup di muka bumi ini. Orang berkebutuhan khusus memiliki definisi yang sangat luas, mencakup orang-orang yang memiliki cacat fisik, atau kemampuan IQ (*Intelligence Quotient*) rendah, serta orang dengan permasalahan sangat kompleks, sehingga fungsi-fungsi kognitifnya mengalami gangguan.

2.6.1 Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas

Terdapat beberapa jenis orang dengan kebutuhan khusus/disabilitas. Hal ini berarti bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki definisi masing-masing yang mana kesemuanya memerlukan bantuan untuk tumbuh dan berkembang secara baik.

1. *Down syndrome*, adalah kelainan genetik yang disebabkan oleh adanya salinan ekstra dari kromosom, yang mengakibatkan keterbelakangan perkembangan fisik dan mental. Penderita ini sering kali menunjukkan gejala fisik yang khas. Selain itu, mereka mungkin mengalami keterlambatan dalam perkembangan intelektual dan fisik, serta memiliki risiko lebih tinggi terhadap masalah kesehatan.
2. *Autisme* (Autism Spectrum Disorder/ASD), adalah gangguan perkembangan yang memengaruhi kemampuan komunikasi, interaksi sosial, dan perilaku. Anak dengan autisme biasanya memiliki pola perilaku berulang dan kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan.
3. *Cerebral Palsy* (CP), adalah kelainan neurologis yang memengaruhi gerakan tubuh dan koordinasi otot akibat kerusakan otak sebelum, saat, atau sesudah lahir. Gejalanya bisa berupa kekakuan otot, gerakan tidak terkendali, hingga gangguan keseimbangan.
4. *Dispraksia* (Developmental Coordination Disorder) Dispraksia adalah gangguan perkembangan motorik yang menyebabkan kesulitan dalam merencanakan dan melakukan

gerakan yang terkoordinasi, seperti menulis, mengancingkan baju, atau naik turun tangga.

5. *Tuna grahita*, atau disabilitas intelektual, adalah kondisi yang ditandai oleh keterbatasan dalam fungsi intelektual dan perilaku adaptif, yang biasanya terdeteksi sejak masa kanak-kanak. Istilah ini berasal dari bahasa Sanskerta, di mana "tuna" berarti rugi dan "grahita" berarti berpikir. Anak-anak dengan tuna grahita biasanya memiliki IQ di bawah rata-rata, yang mengakibatkan kesulitan dalam belajar, berkomunikasi, dan menjalani aktivitas sehari-hari.
6. Kelainan Indera Penglihatan (*Tuna Netra*), Tunanetra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan. Tunanetra dapat diklasifikasikan kedalam dua golongan yaitu: buta total (*blind*) dan *low vision*.
7. Kelainan Pendengaran (*Tunarungu*), Tunarungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen.
8. Kelainan Bicara (*Tunawicara*), adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga sulit bahkan tidak dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat bersifat fungsional dimana kemungkinan disebabkan karena ketunarunguan, dan organik yang memang disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara.
9. *Tuna laras* adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada anak-anak yang mengalami gangguan emosional dan perilaku. Mereka sering menunjukkan perilaku yang tidak sesuai dengan norma sosial dan mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya.
10. Kelainan Tubuh (*Tuna Daksa*), Tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan *neuro-*

muskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh.

11. *Disleksia* adalah gangguan belajar yang ditandai dengan kesulitan dalam membaca, menulis, dan mengeja. Disleksia disebabkan oleh perbedaan dalam cara otak memproses bahasa. Gejala disleksia bervariasi tergantung pada usia dan tingkat keparahan, dan biasanya mulai terlihat saat anak memasuki usia sekolah.
12. *Epilepsi* adalah gangguan sistem saraf pusat yang ditandai dengan kejang berulang akibat aktivitas listrik abnormal di otak. Meskipun bukan disabilitas intelektual, epilepsi dapat mengganggu aktivitas belajar dan sosial jika tidak ditangani dengan tepat.
13. *Attention Deficit Hyperactivity Disorder (ADHD)* adalah gangguan perkembangan saraf yang umum terjadi, terutama pada anak-anak, tetapi dapat berlanjut hingga dewasa. ADHD ditandai dengan kesulitan dalam memusatkan perhatian, perilaku impulsif, dan hiperaktivitas.
14. *Retardasi mental*, yang juga dikenal sebagai disabilitas intelektual, adalah kondisi yang ditandai dengan tingkat kecerdasan di bawah rata-rata dan kesulitan dalam beradaptasi dengan kehidupan sehari-hari. Kondisi ini biasanya terdeteksi sebelum usia 18 tahun dan dapat memengaruhi kemampuan individu dalam berkomunikasi, merawat diri, dan berinteraksi sosial.
15. *Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)* adalah istilah yang merujuk pada individu yang mengalami berbagai jenis gangguan mental yang memengaruhi cara berpikir, perasaan, dan perilaku mereka. Gangguan ini dapat berkisar dari gangguan kecemasan, depresi, hingga gangguan psikotik yang lebih serius. ODGJ sering kali mengalami stigma dan diskriminasi dalam masyarakat, yang dapat memperburuk kondisi mereka.

16. *Multiple Disability* (Disabilitas Ganda), Merupakan kondisi di mana seseorang mengalami dua atau lebih jenis disabilitas secara bersamaan, misalnya tuna netra sekaligus tuna daksa, yang menyebabkan kebutuhan dukungan menjadi lebih kompleks.
17. *Lupus* dan Penyakit Kronis Lain yang Menyebabkan Disabilitas. Penyakit autoimun dan kronis tertentu, seperti lupus, kanker, atau kelainan ginjal stadium lanjut, dapat menyebabkan keterbatasan fisik yang bersifat disabilitas, tergantung pada tingkat keparahannya.

2.6.2 Hak-Hak Penyandang Disabilitas

Pada Undang-Undang Republik Indonesia nomor 08 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas terkait hak-hak penyandang disabilitas, diantaranya sebagai berikut:

- a. Hidup meliputi hak atas penghormatan integritas, tidak dirampas nyawanya, mendapatkan perawatan dan pengasuhan yang menjamin kelangsungan hidupnya, bebas dari penelantaran, pemasungan, pengurungan, serta pengucilan, bebas dari ancaman dan berbagai bentuk eksploitasi dan bebas dari penyiksaan, perlakuan dan penghukuman lain yang kejam.
- b. Hak bebas dari stigma untuk penyandang disabilitas meliputi hak dari pelecehan, penghinaan, dan pembelan negatif terkait kondisi disabilitasnya.
- c. Hak privasi, meliputi hak atas diakui sebagai manusia pribadi yang dapat menuntut dan memperoleh perlakuan serta perlindungan yang sama sesuai dengan martabat manusia di depan umum, membentuk sebuah keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah, penghormatan rumah dan keluarga, mendapatkan perlindungan terhadap kehidupan pribadi dan keluarga dan dilindungi kerahasiaan atas data pribadi, surat menyurat, dan bentuk komunikasi pribadi lainnya termasuk data dan informasi kesehatan.

- d. Hak keadilan dan perlindungan hukum meliputi; hak atas perlakuan yang sama dihadapan hukum, diakui sebagai subjek hukum, memiliki dan mewarisi harta bergerak atau tidak bergerak, mengendalikan masalah keuangan atau menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam urusan keuangan, memperoleh penyediaan aksesibilitas dalam pelayanan peradilan, hak atas perlindungan dari segala tekanan, kekerasan, penganiayaan, diskriminasi dan atau perampasan atau pengambilan hak milik, memilih dan menunjuk orang untuk mewakili kepentingan dalam hal keperdataan di dalam dan diluar pengadilan dan dilindungi hakkekayaan intelektualnya.
- e. Hak pendidikan yaitu hak atas memperoleh pendidikan yang layak.
- f. Hak pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi dimana penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan pekerjaan dan memperoleh upah terhadap pekerjaan.
- g. Hak atas kesehatan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan informasi, memperoleh pelayanan kesehatan yang serupa dengan individu lainnya.
- h. Hak politik yaitu penyandang disabilitas memiliki hak dalam memilih atau dipilih dalam jabatan publik, membentuk atau menjadi anggota pengurus organisasi dalam masyarakat, berperan dalam sistem pemilihan umum.
- i. Hak keagamaan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk memeluk agama atau kepercayaan, mendapatkan pelayanan saat beribadah dan berhak aktif dalam rganisasi keagamaan.
- j. Hak keolahragaan yaitu dimana penyandang berhak untuk melakukan kegiatan keolahragaan, mendapatkan penghargaan dalam kegiatan keolahragaan, berprestasi dalam bidang olahraga dan menjadi pelaku olahraga.

- k. Hak kebudayaan dan pariwisata yaitu penyandang disabilitas berhak untuk memperoleh kesamaan dan kesempatan dalam berpartisipasi dalam kegiatan seni budaya, mendapatkan kesamaan dalam berpariwisata dan mendapatkan untuk mengakses perlakuan dan akomodasi.
- l. Hak kesejahteraan sosial yaitu penyandang disabilitas berhak dalam mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu.
- m. Hak pelayanan publik yaitu penyandang disabilitas memiliki hak dalam memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik, pendampingan penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses ditempat layanan publik tanpa tambahan biaya.
- n. Hak perlindungan dalam bencana bahwa penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan informasi yang mudah diakses akan adanya bencana, mendapatkan pengetahuan tentang pengurangan resiko bencana, mendapatkan fasilitas serupa dilokasi pengungsian.
- o. Hak habilitasi dan rehabilitasi yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan habilitas dan rehabilitasi sejak dini dengan secara inklusif sesuai dengan kebutuhan, bebas dalam memilih bentuk rehabilitasi yang diikuti dan mendapatkan habilitas dan rehabilitasi yang tidak merendahkan martabat manusia.
- p. Hak pendataan yaitu penyandang disabilitas didata sebagai penduduk dengan disabilitas dalam pencatatan sipil, berhak mendapatkan dokumen kependudukan dan mendapatkan kartu penyandang disabilitas.
- q. Hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat yaitu penyandang disabilitas berhak untuk mobilitas pribadi dengan

penyediaan alat bantu dan kemudahan untuk mendapatkan akses, mendapatkan pelatihan dan pendampingan untuk hidup secara mandiri, mendapatkan akomodasi yang wajar untuk berperan serta dalam kehidupan bermasyarakat, menentukan sendiri atau memperoleh bantuan dari pemerintah dan pemerintah daerah untuk menetapkan tempat tinggal atau pengasuhan keluarga.

- r. Hak berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi yaitu penyandang disabilitas berhak untuk memiliki kebebasan berpendapat, mendapatkan informasi dan komunikasi melalui media yang dapat diakses, dan menggunakan serta memperoleh fasilitas informasi dan komunikasi berupa bahasa isyarat, braille, dan komunikasi augmentatif dalam interaksi resmi.
- s. Hak kewarganegaraan yaitu penyandang disabilitas berhak untuk berpindah, mempertahankan, atau memperoleh kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memperoleh, memiliki, dan menggunakan dokumen kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keluar atau masuk wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- t. Hak bebas dari diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi yaitu penyandang disabilitas berhak dalam bersosialisasi dan berinteraksi dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, dan bernegara tanpa rasa takut dan mendapatkan perlindungan dari segala bentuk kekerasan fisik, psikis, ekonomi, dan seksual.

Berdasarkan hak-hak penyandang disabilitas diatas, penelitian ini termasuk dalam pemenuhan hak pendataan bagi penyandang disabilitas. Karena melalui Program Dukcapil Siaga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro melakukan pendataan langsung ke lapangan, sehingga penyandang disabilitas dapat tercatat secara resmi sebagai penduduk dengan disabilitas dalam

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Inovasi yang dimaksud dalam penelitian ini berfokus pada suatu gagasan/ide yang sifatnya baru yang memberikan manfaat dalam perbaikan pelayanan publik bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan. Hasil dari adanya perubahan bentuk layanan administrasi kependudukan melalui Program Dukcapil Siaga, berdasarkan data yang diperoleh dari tahun 2023-2024 sejak berjalannya program menunjukkan penerbitan dokumen kependudukan semakin meningkat yaitu sebesar 70% yang dimana sebelum adanya program tersebut perolehan penerbitan dokumen hanya 20% dari jumlah masyarakat penyandang disabilitas di Kota Metro. Hal ini menunjukkan bahwa Program Dukcapil Siaga yang dijalankan oleh Dinas Dukcapil Kota Metro sudah dikatakan berhasil dilihat dari kenaikan yang cukup signifikan. Berdasarkan teori difusi inovasi oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008), penelitian ini menggunakan empat indikator utama yaitu:

1. *Compatibility* (Kesesuaian)

Program Dukcapil Siaga merupakan inovasi pelayanan publik yang terbukti sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas di Kota Metro. Program ini berhasil menjawab tantangan mobilitas dan keterbatasan akses layanan dengan memberikan pelayanan jemput bola, yang mudah, hemat waktu dan biaya, serta tidak memerlukan kehadiran langsung di kantor Dinas Dukcapil. Kesesuaian program ini tercermin dari peningkatan signifikan jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan sejak program berjalan. Pelaksanaan program ini juga menunjukkan adanya sinergi yang baik antar-stakeholder, serta didukung oleh regulasi yang kuat, yang menjamin keberlanjutan dan legalitasnya.

2. *Complexity* (Kerumitan)

Dari segi kerumitan program ini terbukti memiliki prosedur yang sederhana dan mudah dipahami baik oleh petugas, pendamping sosial maupun masyarakat. Hal ini membuat proses pelaksanaan berjalan efektif tanpa hambatan signifikan dalam mekanisme layanan. Kesederhanaan prosedur menjadi kunci utama agar inovasi dapat diterima.

3. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)

Dalam aspek kemungkinan dicoba (*trialability*), program ini telah melalui tahapan uji coba, berupa sosialisasi internal maupun sosialisasi langsung kepada masyarakat serta pelaksanaan layanan terbatas sebelum dijalankan secara luas. Keberhasilan tahap awal ini turut memperkuat penerimaan program di masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas layanan.

Tahap ini sangat penting untuk menguji efektivitas prosedur, kesiapan sumber daya, serta memperbaiki aspek-aspek teknis sebelum implementasi menyeluruh dilakukan.

4. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dari sisi kemudahan diamati (*observability*), program ini masih tergolong rendah. Program Dukcapil Siaga belum adanya pengukuran kinerja berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khusus untuk layanan Dukcapil Siaga membuat hasil nyata dari program ini tidak terdokumentasikan. Hal ini menyulitkan evaluasi dan pembuktian efektivitas program kepada publik secara meluas.

5. Pelaksanaan Program Dukcapil Siaga menghadapi beberapa hambatan. Pertama adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, khususnya di kalangan keluarga penyandang disabilitas. Masih adanya stigma sosial yang menganggap disabilitas sebagai aib membuat sebagian masyarakat enggan melaporkan atau mengurus dokumen anggota keluarganya yang disabilitas. Kedua,

keterbatasan sarana dan prasarana menjadi penghambat operasional program ini. Dukcapil Kota Metro hanya memiliki satu unit kendaraan operasional untuk pelayanan lapangan, yang mengharuskan adanya penggunaan alat secara bergantian dengan layanan konvensional di kantor. Selain itu, jadwal pelaksanaan yang hanya dilakukan saat akhir pekan membuat proses pelayanan menjadi lambat dan terbatas dalam menjangkau seluruh wilayah. Hal ini juga berdampak pada efektivitas jangka panjang pelaksanaan program.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi Program Dukcapil Siaga dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada penyandang disabilitas di Kota Metro, berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi:

1. Dinas Dukcapil Kota Metro perlu meningkatkan koordinasi kepada pemerintah desa setempat seperti Kepala Kelurahan atau RT/RW dalam pendataan masyarakat disabilitas yang belum memiliki dokumen kependudukan.
2. Meningkatkan fasilitas untuk Program Dukcapil Siaga berupa mobil atau alat kendaraan dinas berupa alat perekaman KTP-el khusus untuk penyandang disabilitas.
3. Perlu dipertimbangkan fleksibilitas jadwal dengan melibatkan sistem shift atau penguatan tim pelayanan khusus agar layanan bisa dilakukan juga di hari kerja tanpa mengganggu operasional kantor.
4. Diperlukan sistem evaluasi dan monitoring yang terstruktur terhadap pelaksanaan program, termasuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Dukcapil Siaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif (P. Rapanna (ed.); CV. Syakir Media Press.*
- Anindya, N. T., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Kualitas Layanan KTP-Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 511-520.
- Astuti, P., Setiawati, B., & Malik, I. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 980-993. DOI: <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3229>
- Azmi Nur Anhari, M., Marliani, L., & Saeful Hidayat, E. (2023). Pelayanan Inklusif Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
- Dwiyanto, Agus (2010). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2010.
- Emery, Yvesetal (2016) .Towards Innovative Public Services a Frame work for The Development of The Innovation Capability of European Public Administration. *European Institute of Public Administration*
- Fonna, R. M. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *IPDN Jatinangor*.
- H. Thenint (2010). Global Review of Innovation Intelligence and Policy Studies - Policy Studies Mini Study 10 Innovation in the public sector.
- Hasibuan, dkk. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)
- Hasugian, M. R. D., Alaydrus, A., & Budiman, B. (2023). Inovasi Disdukcapil dalam Memberdayakan Penyandang Disabilitas Melalui Program Pelayanan Dokumen Langsung Antar Kerjasama Disabilitas (PAK DOLA KADIS) di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(3), 90-98. DOI:<https://doi.org/10.30872/jip.v11i3.1511>
- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi layanan kependudukan Dispendukcapil melalui program jemput bola terpadu di Kabupaten Sidoarjo.

INTELEKTUAL (*E-Journal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*), 9(2), 145-150. DOI: <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.81>

Ivana, N., & Meirinawati, M. (2023). Inovasi Program Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (Besutan) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. *Publika*, 2327-2340.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kurniawati, A. (2022). Pelayanan Program Jebol Darling Dalam Penerbitan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat (*Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*).

Kusuma, H. (2016). Inovasi Pelayanan Publik: Praktik Penyelenggaraan Otonomi Daerah. *Jurnal Analisis Kebijakan*, 74-93.

Lampung.rilis.id (2023). Urus KTP-KK, Lansia dan Penyandang Disabilitas Tak Perlu ke Kantor Disdukcapil Diakses pada 9 Juni 2024 dari: <https://lampung.rilis.id/Pemerintahan/Berita/Urus-KTPKK-Lansia-dan-Penyandang-Disabilitas-Tak-Perlu-ke-Kantor-Disdukcapil-Qa7xRUB>

Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation Of Online Population Administrative Services (Paduko) By The Department Of Population And Civil Registration Of Padang Panjang City. Nakhoda: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. vol 19, No 2, hal 202–216.

Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, L. J. M. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya).

Muluk (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.

Musabry (2020). Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kota Makassar. Vol 25, No 1

Paikah, N., Fahri, M. & ST, S. Implementasi Program Gemar Limas di Kabupaten Bone (Gerakan Masyarakat Lisu Massikola).

Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pelayanan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 yang memuat tentang Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara
- Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
- Putri, O. A., & Yuza, A. F. (2025). Inovasi Pelayanan Program Layanan Jemput Bola Berbasis HAM (JEMPOL HAM) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 175-181.
- Rahma, A. (2022). Inovasi Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar Peduli Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. (*Doctoral dissertation, IPDN*).
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations, Fourth Edition. *In Elements of Diffusion*.
- Sari, N. R. D. I., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi Pelayanan “SI JARAN IJO”(Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Journal Publika*. DOI: <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p909-922>
- Selfira, T. (2022). Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah).
- Sugiyono (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung
- Surat Keputusan Wali Kota Metro Nomor:102/KPTS/D-11/01/2024 Tentang Penerapan Inovasi Dan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Penerbitan Dokumen “Program Dukcapil Siaga” Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan
- Westra, P. Sutarto, Syamsi. (1989). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Cv. Haji Masagung.