

PERCEPATAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA DI KABUPATEN KARANGANYAR

Hanif Vefitin Novita¹, Enis Tristiana²

Universitas Sebelas Maret, D4 Demografi dan Pencatatan Sipil, Sekolah Vokasi, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses percepatan kepemilikan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan melalui program jemput bola. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program jemput bola yang sudah dilakukan sudah pada target sasaran yaitu penduduk rentan sehingga adanya program ini membantu pendudukan rentan untuk memproses dokumen kependudukan, salah satunya e-KTP tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan program pelayanan jemput bola penduduk rentan dapat dikatakan sesuai dengan kriteria inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN- RB terdiri dari 5 (lima) kriteria inovasi yaitu : Memiliki Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Tranfer/replikasi, dan Berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Dokumen Kependudukan, Penduduk Rentan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik dalam bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang sesuai dengan hukum yang berlaku yaitu menggunakan dasar hukum menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik hal yang paling mendasar yang harus di miliki adalah sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan hak-hak sipil atas warga negaranya berupa barang, jasa dan juga pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai dasar negara mengamanatkan untuk memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan mereka yang terdapat pada batang tubuh UUD 1945. Kewajiban negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik tercantum dalam pasal 34 ayat (3) yang menyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Efektivitas suatu sistem dalam pemerintahan sangat ditentukan oleh baik atau buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bertujuan untuk menghasilkan data kependudukan yang berperan strategis sebagai fokus kebijakan dalam pelayanan publik dan perencanaan pembangunan, baik dalam bidang pendidikan, kesehatan dan pendapatan masyarakat. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian

kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kemudian, penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar dalam rangka memberikan jaminan perlindungan hukum bagi penduduk. Pemberian identitas hukum bagi penduduk sebagai upaya pemenuhan terhadap hak-hak administratif dalam rangka pelayanan publik. Negara berkewajiban memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Hal ini sesuai dengan target tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs) tahun 2030 pada poin 16.9, yaitu memberikan identitas hukum untuk semua (UNDP, 2016).

Setiap penduduk Indonesia wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lain yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi di dalam masyarakat, maka masyarakat harus menyadari bahwa perlunya memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang menyangkut bidang administrasi kependudukan. Sebagian masyarakat sudah menyadari betapa pentingnya bukti tertulis, akan tetapi masih banyak masyarakat yang masih belum sadar betapa pentingnya bukti tertulis itu. Bukti tertulis tersebut berguna untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum bagi penduduk Indonesia diperlukan pengaturan tentang administrasi kependudukan.

Namun, adakalanya suatu peristiwa yang terjadi pada masyarakat yang mengakibatkan seseorang tidak memiliki identitas bukti tertulis yang menyangkut kepastian hukum. Hal ini bukanlah suatu hal yang datang dari kemauan masyarakat itu sendiri melainkan akibat dari adanya bencana yang dialami baik itu bencana alam maupun bencana sosial yang mengakibatkan seseorang kehilangan identitas tertulis yang dimilikinya atau yang sering disebut dengan penduduk rentan administrasi kependudukan. Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan adalah penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial, hal ini sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri 96 tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

Semua warga negara di Indonesia mempunyai hak yang sama dalam hal administrasi kependudukan. Namun ada beberapa kendala yang mempengaruhi terhambatnya pencatatan administrasi kependudukan. Sehingga dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban setiap warga negara di Indonesia, dinas kependudukan dan pencatatan sipil mendorong upaya inovasi untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat seperti contoh inovasi jemput bola. Jemput bola ini berfokus kepada penduduk rentan yang terganggu kejiwaannya, lansia, lumpuh, sakit keras, difabel, dan keadaan fisik tertentu yang tidak dapat melakukan aktivitasnya seperti orang normal pada umumnya. Sehingga perlu adanya bantuan agar dapat memenuhi hak dan kewajibannya. Pelayanan harus dilakukan dengan datang langsung ke rumah pemohon tersebut.

Masalah yang terjadi kepada masyarakat Kabupaten Karanganyar yang mana tidak mau untuk mendaftarkan kerabatnya yang mengalami ketidakmampuan untuk beraktifitas normal seperti orang biasanya. Mereka menganggap karena mereka yang tidak bisa beraktifitas normal tersebut tidak membutuhkan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan dokumen kependudukan lainnya. Anggapan seperti itulah yang membuat banyak masyarakat belum didaftarkan identitasnya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Sehingga membuat mereka kewalahan apabila orang tersebut sakit dan memerlukan penanganan di rumah sakit karena mereka tidak memiliki identitas untuk mendaftarkan di bagian administrasi rumah sakit. Padahal dokumen kependudukan yang dibutuhkan rumah sakit biasanya bersifat segera. Hal seperti itulah yang membuat masyarakat menganggap pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat lamban.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (13) Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Penduduk Rentan adalah penduduk yang mendapat kesempatan untuk mengembangkan potensinya sebagai akibat dari keadaan fisik dan/atau non fisiknya.

Maka dari itu, penduduk rentan merupakan orang-orang yang harus dilindungi atas dasar hukum yang melekat di dalam dirinya. Sehingga, tidak ada diskriminasi antara warga negara biasa dengan penduduk rentan. Program jemput bola dapat membantu penduduk rentan dalam memenuhi hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara dengan mudah tanpa harus datang langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil di daerah setempat. Karena petugas dapat mengsekusi secara langsung ke rumah penduduk rentan tersebut.

Berdasarkan uraian singkat di atas, maka menjadikan alasan bagi penulis untuk meneliti lebih jauh dan mendalam sehingga dapat mengerti dan paham mengenai pelaksanaan pelayanan program jemput bola bagi penduduk rentan dan hal-hal yang menghambat dalam proses pelayanan program jemput bola di Kabupaten Karanganyar.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Perlu diketahui bahwa setiap penduduk memiliki hak atas pelayanan administrasi kependudukan, setiap penduduk juga memiliki kewajiban sesuai dengan Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dalam Pasal 3 tentang Administrasi Kependudukan yang menyebutkan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Kemudian, Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dalam Pasal 1 ayat 17 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Dalam hal ini, tidak semua penduduk dapat secara mandiri melaksanakan kewajiban untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting tersebut. Mengingat bahwasanya penduduk terdiri dari penduduk bukan rentan administrasi kependudukan dan penduduk rentan administrasi kependudukan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 menjelaskan bahwa Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan adalah Penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 dalam pasal 2 ayat 1 menyebutkan bahwa Pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, meliputi: Penduduk Korban Bencana Alam; Penduduk Korban Bencana Sosial; Orang Terlantar; Komunitas Terpencil.

Pendataan sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 bagian Orang terlantar dilakukan dengan mendatangi tempat yang sudah ditentukan paling sedikit meliputi: panti asuhan, panti jompo, panti sosial, rumah sakit jiwa, lembaga pemasyarakatan; dan/atau tempat penampungan lainnya.

Pelayanan jemput bola penduduk rentan adalah salah satu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pelayanan ini dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Pelayanan jemput bola penduduk rentan ini dilaksanakan dengan petugas jemput bola penduduk rentan datang langsung ke rumah pemohon untuk melakukan perekaman e-KTP.

Berdasarkan hal tersebut peneliti akan meneliti sejauh mana pelaksanaan pelayanan program jemput bola penduduk rentan dan faktor pendukung serta penghambat implementasi jemput bola penduduk rentan. apabila pelayanan jemput bola penduduk rentan dapat berjalan dengan mestinya dipastikan pelayanan jemput bola penduduk rentan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Sehingga diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Upaya pelayanan ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah, khususnya pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

METODE PENELITIAN

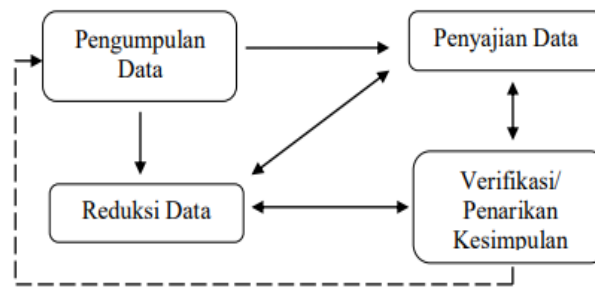
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat atau sosial. Penelitian hukum empiris ini disebut juga penelitian sosiologis. Pada penelitian ini penulis akan menganalisis dan mengkaji upaya dan hambatan pelayanan publik administrasi kependudukan terhadap penduduk rentan.

Penelitian ini menggunakan sifat penelitian deskriptif di mana penelitian ini mendorong peneliti untuk memahami fenomena secara menyeluruh dan dapat melakukan analisis secara lebih rinci. Pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui upaya pelayanan administrasi kependudukan dan hambatan yang dihadapi, sehingga dapat memahami fenomena secara menyeluruh tentang administrasi kependudukan. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam atau sebenarnya dibalik data yang nampak sehingga memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap pelayanan administrasi kependudukan terhadap penduduk rentan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan dalam dua kelompok, yaitu: Data Primer yaitu data yang pertama kali atau langsung diambil dari sumber pertama di lapangan, dan Data Sekunder adalah Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung misalnya dalam bentuk dokumen maupun gambar sebagai pendukung data primer.

Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah utama yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Model analisis interaktif membuat peneliti dapat lebih leluasa melakukan kegiatan analisis sehingga tidak melalui proses yang terkesan kaku dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir pada verifikasi atau penarikan kesimpulan. Pengumpulan data adalah kegiatan yang bertujuan untuk mencari data yang ada di lapangan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Reduksi data adalah suatu proses pemilahan, pemfokusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan perubahan data yang masih kasar yang didapat dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Penyajian data merupakan suatu teks yang berbentuk deskriptif atau pemaparan yang di presentasikan dengan kata-kata atau kalimat. Penarikan/kesimpulan adalah proses terakhir dari rangkaian penelitian kualitatif yang ditandai dengan adanya penarikan kesimpulan penelitian yang didasari hasil dari analisis dan penafsiran data. Model analisis data interaktif diformulasikan oleh Miles dan Huberman (1984), seperti pada gambar berikut ini:

Bagan 1. Model Analisis Interaktif



(Sumber: Miles dan Huberman (1984))

HASIL DAN DISKUSI

Pelaksanaan Program Jemput Bola Bagi Penduduk Rentan Sebagai Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendaftaran dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan diamanatkan bahwa pemerintah kabupaten/kota dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil bertanggung jawab untuk melakukan pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan, dan pemerintah provinsi wajib melakukan pembinaan dan fasilitasi kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota.

Inovasi pelayanan jemput bola penduduk rentan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan strategi inovasi dalam rangka berinteraksi dengan masyarakat. Melalui inovasi ini perubahan yang terjadi pada pelayanan jemput bola penduduk rentan yang dilakukan langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat berjalan dengan lancar. Program pelayanan jemput bola penduduk rentan mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2017 sampai dengan sekarang berupa pelayanan perekaman e-KTP kepada warga Kabupaten Karanganyar guna meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan berupa e-KTP agar cakupan kepemilikan dokumen kependudukan berupa e-KTP penduduk rentan meningkat. Orang yang mewakili bisa melakukan pelaporan ke kantor kecamatan, dan bisa datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar atau bisa melalui *via* aplikasi *whatsapp* ke nomor khusus pelayanan jemput bola penduduk rentan, serta dapat melakukan pelaporan menggunakan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Inovasi ini merupakan *Sustaining innovation* (inovasi terusan) karena membawa perubahan baru, namun tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Level inovasi ini merupakan inovasi inkremental karena adanya perubahan kecil yang terjadi pada proses pendaftaran e-KTP dengan cara online lewat *whatsapp* pelayanan jemput bola penduduk rentan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Dalam pelaksanaan inovasi jemput bola penduduk rentan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), berikut SOP pelayanan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan:

- Syarat:
 1. Surat pengantar dari Desa/ Kelurahan
 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Prosedur:

1. Penerimaan berkas (3 menit)
2. Verifikasi (5 menit)
3. Cek/ validasi ke ADB (15 menit)
4. Input data (3 menit)
5. Cetak draft KK dan tanda tangan pemohon (5 menit)
6. Koreksi draft KK dan paraf (5 menit)
7. Mengirim data KK ke operator untuk cetak KK (3 menit)

Selain itu, pelayanan jemput bola penduduk rentan yang dimaksudkan untuk pengurusan pembuatan e-KTP agar lebih mudah bagi penduduk rentan administrasi. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam hal pembuatan e-KTP jemput bola penduduk rentan yaitu:

1. Berusia 17 tahun
2. Menyerahkan foto KTP lama (apabila memiliki)
3. Menyerahkan foto KK asli
4. Menyerahkan foto surat kehilangan dari kepolisian apabila KK/ KTP hilang
5. Menyerahkan foto Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan bermaterai Rp 10.000 yang ditanda tangani oleh pemohon apabila tidak memiliki KK
6. Menyerahkan surat pernyataan identitas yang ditanda tangani oleh Kepala Desa dan bermaterai Rp 10.000 apabila belum memiliki KK.
7. Menyerahkan surat permohonan perekaman e-KTP
8. Non biaya
9. Menyerahkan foto kondisi penduduk rentan yang akan direkam dan menjelaskan kondisi penduduk rentan tersebut

Bentuk pelaporan jemput bola penduduk rentan menggunakan aplikasi *whatsapp* dapat dilakukan dengan cara:

1. Mendaftarkan nama yang akan melakukan perekaman Jemput Bola Penduduk Rentan
2. Mengirimkan foto-foto berkas yaitu :
 - Surat pengantar dari Desa/ Kelurahan
 - Fotocopy Kartu Keluarga
 - Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (jika sudah pernah memiliki)

Dalam hal ini, hampir semua pemenuhan syarat yang dibutuhkan sudah sangat jelas diinfokan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Apabila pemohon tidak dapat menghubungi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar dapat melaporkan ke kantor kecamatan untuk membantu melaporkan penduduk rentan yang ingin melakukan perekaman tersebut. Pembuatan dokumen kependudukan apapun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tidak dikenakan biaya apapun sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Di dalam undang-undang tersebut bahwasanya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya sedikitpun.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Joko Widodo selaku pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar pada bagian pelayanan jemput bola penduduk rentan,

“Untuk pembuatan e-KTP jemput bola penduduk rentan ini setelah kita melakukan perekaman jemput bola e-KTP baru bisa di cetak 1x24 jam karena karus melalui verifikasi dari pusat, jadi kalau hari ini selesai perekaman besok baru bisa dicetak, setelah itu kita kirimkan via POS, untuk pengiriman POS paling tidak membutuhkan waktu paling 1 hari karena sudah kewenangan pihak POS tentang pengiriman. Apabila mau di ambil ke capil bisa lebih cepat namum kami lebih menyarankan lewat POS demi kenyamanan pemohon”.

Pada kesempatan yang sama saat peneliti ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar juga ada seorang kurir POS Indonesia yang sedang mengambil dokumen kependudukan yang akan dikirimkan sehingga penulis dapat mewawancarainya:

“Pengiriman kita lakukan paling lambat 1 x 24 jam. Biasanya apabila sedang banyak pengantaran, kurir akan datang ke rumah sore dan tidak akan lebih dari 1 hari apalagi sampai molor 2 hari”

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Joko Widodo pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar bagian pelayanan perekaman jemput bola penduduk rentan, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pembuatan e-KTP di sini tidak membutuhkan waktu yang lama. Masyarakat tidak perlu repot-repot untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk pembuatan e-KTP bagi penduduk rentan. Namun pengiriman dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dibedakan menurut kondisi pemohon yang direkam, yakni apabila yang direkam adalah lansia atau yang memiliki penyakit menula, maka dokumen yang dikirimkan oleh POS Indonesia akan ditujukan langsung ke rumah pemohon. Namun apabila pemohon yang direkam memiliki kejiwaan yang terganggu maka biasanya dikirimkan ke kantor desa setempat, karena biasanya mereka tinggal sendiri sehingga tidak mungkin apabila orang yang menyandang penyakit kejiwaan akan menerima dokumen kependudukan secara langsung.

Fasilitas pendukung pelayanan bertujuan untuk membantu petugas maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan. Fasilitas yang dimaksud di sini berupa alat teknologi informasi seperti halnya laptop, alat perekaman mata, alat perekaman sidik jari, kamera, server, alat penangkap sinyal dan beberapa alat lainnya yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan perekaman jemput bola penduduk rentan. Kenyamanan sebuah pelayanan dilihat dari pendukung fasilitas pelayanan yang dimilikinya. Semakin khusus dan semakin bagus fasilitas pelayanan, tentu akan semakin membuat masyarakat merasa nyaman. Adanya fasilitas yang memadai membuat masyarakat akan semakin nyaman dalam menerima pelayanan tersebut.

Gambar 1. Dokumentasi pelayanan perekaman Jemput Bola Penduduk Rentan



(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2021)

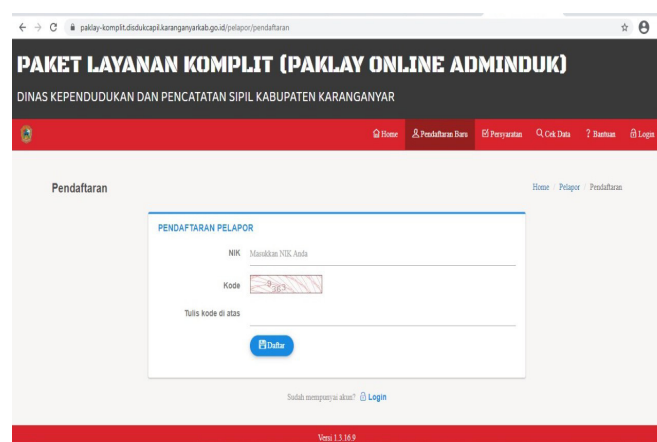
Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses pelayanan perekaman e-KTP penduduk rentan tersebut juga didukung dengan sarana dan prasarana yang menjadi standar pelayanan atau instansi yang terkait. Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi masyarakat dalam mengikuti mekanisme pelayanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peranan sarana dan prasarana adalah hal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun pada saat perekaman jemput bola penduduk rentan, hal yang paling utama dibutuhkan antara lain: listrik dan sinyal. Sedangkan petugas masih harus menyambungkan listrik ke rumah pemohon. Sehingga apabila terjadi mati listrik di rumah itu, maka kegiatan perekaman tidak akan bisa berjalan sama sekali.

Selain listrik perekaman jemput bola penduduk rentan sangat membutuhkan sinyal yang stabil. Pada perekaman jemput bola penduduk rentan di Kabupaten Karanganyar sudah memiliki antena untuk menyalasati apabila melakukan perekaman di daerah terpencil. Namun terkadang apabila daerah yang

akan dilakukan perekaman sangat terpendil seperti di daerah Kecamatan Jatiyoso dan Kecamatan Jenawi terkadang antenna harus di letakkan di atas pohon agar dapat menangkap sinyal untuk mengunggah data yang direkam.

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan yang harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik. Berdasarkan data hasil wawancara dan ditambah dengan dokumen yang penulis dapatkan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menjelaskan prosedur jemput bola penduduk rentan menggunakan aplikasi **PAKLAY**. Terlihat pada gambar *website* di atas yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk pelaporan jemput bola penduduk rentan dan juga menjelaskan bentuk pengisian data dalam permohonan jemput bola penduduk rentan tersebut. Dalam jemput bola penduduk rentan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah melakukan sosialisasi melalui kepala desa semenjak kebijakan itu dilaksanakan.

Gambar 2. *Website* PAKLAY (Paket Layanan Komplit)



(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2021)

Pelayanan jemput bola penduduk rentan sebagai percepatan kepemilikan dokumen kependudukan merupakan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang ditentukan. Adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Kualitas layanan pada dasarnya dapat dilihat dari hasil kerja para pegawai dalam melayani perekaman e-KTP jemput bola penduduk rentan. Implementasi kebijakan publik merupakan usaha untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik serta variable-variabel yang mempengaruhinya.

Tabel 1 Perekaman Penduduk Rentan Tahun 2020

No	Bulan	Rentan Dokumen		Jumlah	Jemput Bola
		Laki-laki	Perempuan		
1	Januari	8	9	17	9
2	Februari	2	7	9	10
3	Maret	5	3	8	2
4	April	0	0	0	0
5	Mei	0	1	1	0
6	Juni	2	0	2	0
7	Juli	5	5	10	0
8	Agustus	5	3	8	0
9	September	6	5	11	0
10	Oktober	5	9	14	0
11	November	5	4	9	0
12	Desember	1	7	8	0
Jumlah		44	53	97	21

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2021)

Dari data di atas ini penulis melihat bahwa dalam setiap bulan selalu ada pelaporan. Jumlah dari pelaporan dokumen rentan memang tergolong tidak begitu banyak bahkan tidak meningkat tapi selalu ada di setiap bulannya. Program jemput bola penduduk rentan pada bulan April sampai dengan bulan Desember mengalami pemberhentian sementara dikarenakan adanya pandemi, sehingga dari awal bulan adanya pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tidak dapat melaksanakan program jemput bola penduduk rentan. Semua pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan secara *online*.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Jemput Bola Bagi Penduduk Rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Pelayanan suatu objek banyak terjadi ketidakseimbangan antara perencanaan dan hasil yang diharapkan atau tidak sesuai antara dugaan sementara dengan fakta di lapangan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang menghambat pelayanan. Adapun hambatan yang dihadapi petugas dalam perekaman jemput bola penduduk rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar berdasarkan keterangan di atas yaitu:

1. Server/Jaringan

Jaringan yang bagus akan mendorong pelayanan petugas dalam perekaman e-KTP jemput bola penduduk rentan yang lebih baik dan bisa memberi kepuasan kepada masyarakat

2. Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan proses yang dilakukan dengan cara pemeriksaan kembali kelengkapan data yang sudah direkam agar selanjutnya e-KTP bisa dicetak sebagaimana ketentuan yang berlaku.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah semua alat dan bahan yang dibutuhkan seorang pegawai dalam melayani masyarakat dalam pelayanan jemput bola penduduk rentan agar pelayanan yang diberikan maksimal dan memuaskan masyarakat

4. Aparatur Sipil Negara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar masih banyak pegawai yang memiliki latar belakang berbeda dari kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga pelayanannya masih belum maksimal dan belum mencapai kepuasan bagi masyarakat. Selain itu, kurangnya jumlah pegawai membuat pelayanan masih lambat atau tidak tepat waktu.

5. Kondisi Penduduk Rentan

Penduduk yang dalam kondisi tertentu sehingga mereka tidak dapat melakukan perekaman langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Sehingga untuk merekam penduduk rentan ini perlu penanganan khusus tergantung dengan kondisi yang dialami.

Pada penduduk rentan yang kondisinya lansia memiliki kendala dalam perekaman yaitu:

1. Kondisi mata yang sudah melemah sehingga pada saat perekaman retina mata susah untuk tertangkap oleh alat perekam retina karena pada saat usia lansia ada beberapa penyakit pada mata, yaitu: *glaucoma*, katarak, *age-related macular degeneration*, dan retinopati diabetes.
2. Sidik jari yang sudah mengalami kerusakan sehingga perekaman sidik jari sulit untuk direkam
3. Tanda tangan, pada lansia kebanyakan dari mereka saat usia muda tidak pernah melakukan tanda tangan sehingga mereka tidak tau caranya membuat tanda tangan, dulu mereka hanya menggunakan cap jempol. Biasanya petugas menggaris lurus saja pada alat perekam tanda tangan.

Pada penduduk rentan yang penyandang disabilitas/difabel memiliki kendala dalam perekaman yaitu:

1. Susah diambil foto

Penyandang disabilitas biasanya mereka terisolasi diri di rumah sehingga mereka biasanya takut dengan orang baru. Biasanya mereka sangat sulit diambil gambarnya. Mereka biasanya tertunduk bahkan sering kali malah kabur. Sehingga petugas harus membujuk mereka dengan sangat hati-hati.

2. Tanda tangan

Mereka biasanya tidak bisa melakukan tanda tangan bahkan tidak tahu apa itu tanda tangan. Sehingga lagi-lagi petugas harus menggaris lurus ke alat perekam tanda tangan.

3. Sidik jari

Mereka juga sulit di rekam sidik jarinya karena biasanya mereka mengepalkan tangan mereka karena tidak mau direkam.

Adapun solusi dalam perekaman jemput bola penduduk rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar berdasarkan keterangan di atas yaitu:

1. Jaringan

Karena banyak sekali masalah yang bisa ketika koneksi internet bermasalah sebab lokasi yang pelosok membuat pihak petugas jemput bola penduduk rentan mengalami kesulitan untuk menjangkaunya. Solusi untuk jaringan ini yaitu dengan menggunakan internet satelit, yaitu jaringan internet tanpa menggunakan kabel atau *wireless* yang menggunakan satelit sebagai media transmisinya. Penggunaan satelit yang berada di luar angkasa membuat jaringan internet dengan satelit dapat menjangkau area yang sangat luas bahkan hampir seluruh daerah di Indonesia. Untuk dapat menerima data yang dikirimkan dari satelit dan mengirimkan data ke satelit, digunakan VSAT atau *Very Small Aperture Terminal* yang akan dipasang pada sisi pengguna. VSAT ini adalah terminal satelit yang dilengkapi dengan piringan antena dan dapat saling berkomunikasi dengan terminal lainnya.

2. Verifikasi data

Verifikasi data erat kaitannya dengan jaringan internet. Apabila jaringan internet petugas dan di pusat bagus maka verifikasi data mungkin bisa lancar. Namun apabila salah satu diantaranya kurang bagus maka verifikasi data akan terhambat.

3. Sarana dan Prasarana

Karena listrik yang masih menumpang kepada listrik milik pemohon makasangatlah dibutuhkan *genset* untuk sumber aliran listrik untuk perekaman. Jemput Bola Penduduk Rentan. Selain *genset* dibutuhkan alat-alat yang terbaru dan mutakhir agar proses berjalannya perekaman Jemput Bola. Penduduk Rentan ini minim hambatan.

4. Aparatur Sipil Negara

Karena latar belakang para pegawai berbeda-beda, maka dibutuhkan ahli dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah saat ini sudah menyiapkan ahli untuk bidang kependudukan dan pencatatan sipil sehingga tidak perlu dikhawatirkan lagi untuk jumlah ASN mungkin Kepala Dinas bisa mengajukan penambahan ASN ke pusat.

5. Kondisi Penduduk Rentan

- a. Kondisi Fisik Lansia
- b. Kondisi Disabilitas/ Difabel
- c. Kondisi Gangguan Kejiwaan

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan dapat disimpulkan yang telah peneliti uraikan terkait dengan Inovasi jemput bola penduduk rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, dengan ini menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan program strategis pelayanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan perekaman jemput bola penduduk rentan. Menurut data yang diperoleh peneliti selama penelitian inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar pelaksanaannya sudah berhasil dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Dengan adanya pelayanan jemput bola penduduk rentan memberikan alternatif pelayanan perekaman e-KTP agar cakupan kepemilikan e-KTP meningkat dan dapat membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih. Memiliki kelebihan mempermudah prosedur pembuatan e-KTP tersebut dari segi waktu, biaya dan bisa melakukan perekaman dari rumah ke rumah. Pemerintah juga sudah melakukan program sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan membuat e-KTP bagi penduduk rentan. Namun masyarakat Kabupaten Karanganyar masih kurang memahami dalam proses pendaftaran jemput bola penduduk rentan secara *online*.
2. Faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan program jemput bola penduduk rentan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yaitu adanya hambatan dalam server/jaringan, verifikasi data, sarana dan prasarana, Aparatur Sipil Negara, serta kondisi penduduk rentan itu sendiri. Adapun solusi dalam masalah perekaman jemput bola penduduk rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yaitu menggunakan internet satelit, jaringan internet harus lancar di dua belah pihak, memiliki genset sendiri, membuat ahli untuk bidang kependudukan dan pencatatan sipil, menggunakan alat perekaman yang lebih canggih, dan meminta bantuan kepada pihak keluarga apabila membutuhkan. Dilihat dari hambatan yang ada sehingga petugas jemput bola penduduk rentan menggunakan beberapa strategi untuk menyelesaikan masalah yaitu dengan kerja sama, sosialisasi, membawa alat perekaman ke rumah pemohon, dan melakukan pelayanan ekstra.

Dari hasil kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan rekomendasi saran terkait inovasi jemput bola penduduk rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk menarik masyarakat antara lain:

1. Selalu mempertahankan inovasi yang dilakukan atau selalu melakukan inovasi-inovasi baru dalam pembaharuan pelayanan untuk pelayanan publik yang lebih baik untuk kedepannya.
2. Perlunya peningkatan pelayanan yang lebih cepat tanggap dalam melayani masyarakat.
3. Diperlukan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan agar melakukan pelayanan yang sepenuh hati kepada masyarakat demi menunjang inovasi yang sudah dilakukan menjadi lebih baik lagi
4. Sarana dan prasarana yang menjadi komponen utama dalam pelayanan jemput bola penduduk rentan seperti penambahan fasilitas genset dan pemancar yang ada pada mobil untuk lebih menunjang lagi kegiatan pelayanan jemput bola penduduk rentan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dan Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- David Lucas, dkk. 1987. *Pengantar Kependudukan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Efendi, Ferry & Makhfud. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Handoyo, Eko. 2013. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Husni Thamrin. 2013. *Hukum Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aswaja Presindo.
- Ibrahim. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Moloeng, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mordolin. 1999. *Metode Penelitian Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Dedi. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyono. 2009. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Mustofa, Bisri. 2008. *Kamus Kependudukan*. Yogyakarta: Panji Pustaka.
- Ridwan H. R., 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ridwan Juniarso, dkk. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rusli, Budiman. 2010. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Cirebon: Unpad.
- Simamora, Sahat. 1983. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Sinambela, Lijak Poltak. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Med. Press.
- Winarno, Budi. 2011. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Stud Kasus)*. Yogyakarta: CAPS.

Jurnal :

- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103-115.
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh budaya kerja pegawai negeri sipil terhadap pelayanan publik di dinas catatan sipil dan kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2), 180-192.
- Sari, L. R., & Suryana, I. N. M. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 10(2), 83-89.
- Suandi, I. W. (2010). Eksistensi Kebijakan Publik dan Hukum Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(1).
- Sudrajat, Y. (2019). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Lewat Inovasi Jemput Bola Kajian Deskriptif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja Vol*, 12(1), 39-48.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2022
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Internet

- United Nations Development Program. 2016. *Goal 16 Targets*. URL: <https://www.undp.org/sustainable-development-goals#peace-justice-and-strong-institutions>. Diakses tanggal 4 Juli 2022.