

Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk KTP-El Bagi Penyandang Disabilitas di Kecamatan Taman Kota Madiun

Evaluation of the Electronic ID Card (KTP-El) Registration Service for People with Disabilities in Taman Kota Subdistrict Madiun

Rifqi Akmal Muttaqin, Tjitjik Rahaju, Indah Prabawati, Firre An Suprpto

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 May 2026

Revised 25 May 2026

Accepted 30 May 2026

Available online 05 June 2026

Keywords: Policy Evaluation, E-ID, People With Disabilities, Outreach Services.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Civil registration is a basic service that must be accessible to all citizens, including people with disabilities, who often face barriers in obtaining an Electronic Identity Card (KTP-el). This study aims to evaluate the implementation of KTP-el registration services for people with disabilities through the Gajah Mada Service innovation organized by the Madiun City Population and Civil Registration Office in Taman District. The study employs a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using William N. Dunn's six policy evaluation indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The results indicate that the service has been functioning fairly well and has provided benefits in improving access to civil registration services for people with disabilities. However, implementation has not yet been fully optimal, as approximately 20% of people with disabilities in Taman Subdistrict have not yet registered for the e-ID. Identified challenges include a service system that remains passive, limited human resources, internet connectivity issues, information disparities, as well as social and cultural barriers within families and the community. Therefore,

continuous improvement efforts are needed to make the service more inclusive, equitable, and effective in reaching all people with disabilities.

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang harus dapat diakses oleh seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas yang sering menghadapi hambatan dalam memperoleh layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui inovasi Layanan Gajah Mada yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun di Kecamatan Taman. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan telah berjalan cukup baik dan memberikan manfaat dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena sekitar 20% penyandang disabilitas di Kecamatan Taman masih belum melakukan perekaman KTP-el. Kendala yang ditemukan meliputi sistem layanan yang masih pasif, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan jaringan internet, ketimpangan informasi, serta hambatan sosial-budaya dalam keluarga dan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar layanan menjadi lebih inklusif, merata, dan optimal dalam menjangkau seluruh penyandang disabilitas.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan layanan dasar pemerintah yang wajib dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Sebagai sebuah sistem, administrasi kependudukan diharapkan mampu memenuhi hak-hak administratif warga negara, mulai dari kelahiran, perkawinan, hingga kematian, guna memastikan setiap penduduk tercatat secara resmi

*Corresponding Author

e-mail: rifqi.22120@mhs.unesa.ac.id

dan negara memiliki data yang akurat (Auliak & Hardjati, 2023). Dari berbagai dokumen kependudukan yang ada, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) menjadi dokumen yang paling krusial karena berfungsi sebagai identitas resmi yang diperlukan dalam berbagai urusan pemerintahan maupun pelayanan publik, termasuk akses terhadap BPJS, layanan perbankan, bantuan sosial, hingga pembuatan SIM (Hidayat, 2021).

Meskipun pemerintah terus berupaya meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el, kelompok rentan masih menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Salah satu kelompok yang memerlukan perhatian khusus adalah penyandang disabilitas. Keterbatasan mobilitas, hambatan komunikasi, kurangnya aksesibilitas layanan, serta rendahnya dukungan keluarga sering kali menyebabkan penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri. Akibatnya, sebagian penyandang disabilitas belum memiliki identitas kependudukan yang menjadi dasar untuk memperoleh berbagai hak sebagai warga negara (Hadiyanor & Widayanti, 2021).

Secara nasional, capaian perekaman KTP-el telah mencapai 97,19% dari jumlah penduduk wajib KTP pada tahun 2024 (Zainudin, 2025). Namun, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan terpenuhinya hak administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas masih menghadapi kendala akses layanan akibat keterbatasan sarana, rendahnya inklusivitas pelayanan, serta hambatan sosial yang berkembang di lingkungan masyarakat (Sidiyani & Prabawati, 2025).

Kondisi serupa juga ditemukan di Kota Madiun. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun tahun 2024, jumlah penyandang disabilitas mencapai 672 jiwa yang tersebar di tiga kecamatan. Kecamatan Taman menjadi wilayah dengan jumlah penyandang disabilitas tertinggi, yaitu sebanyak 304 jiwa atau sekitar 45,2% dari total penyandang disabilitas di Kota Madiun.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Disabilitas di Kota Madiun Tahun 2024

No	Jenis Disabilitas	Kecamatan Kartoharjo	Kecamatan Manguharjo	Kecamatan Taman	Jumlah
1	Disabilitas Fisik	35	20	39	94
2	Disabilitas Netra/Buta	12	11	20	43
3	Disabilitas Rungu/Wicara	27	26	47	100
4	Disabilitas Mental/Jiwa	98	92	163	353
5	Disabilitas Fisik dan Mental	4	14	14	32
6	Disabilitas Lainnya	8	21	21	50
Kota Madiun		184	184	304	672

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun (2024)

Besarnya jumlah penyandang disabilitas tersebut menunjukkan pentingnya penyediaan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif. Namun demikian, masih ditemukan penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman KTP-el. Berdasarkan data penerima layanan perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas tahun 2024-2025, jumlah penerima

layanan di Kecamatan Taman hanya sebanyak 61 orang. Jumlah tersebut masih relatif kecil dibandingkan dengan total penyandang disabilitas yang ada di wilayah tersebut.

Rendahnya jumlah penerima layanan tersebut menunjukkan masih adanya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil identifikasi awal, hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan mobilitas penyandang disabilitas, rendahnya kesadaran keluarga mengenai pentingnya dokumen kependudukan, kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan, serta adanya stigma sosial yang menyebabkan sebagian keluarga enggan melaporkan kondisi anggota keluarganya yang menyandang disabilitas. Selain itu, faktor teknis seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana perekaman yang terbatas, dan kendala jaringan internet turut memengaruhi efektivitas pelayanan.

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun mengembangkan inovasi pelayanan berupa Program Gadjah Mada (Petugas Adminduk Berkunjung ke Rumah Masyarakat Kota Madiun Bahagia). Program ini merupakan layanan jemput bola yang memungkinkan petugas melakukan perekaman biometrik dan pendataan kependudukan secara langsung ke rumah warga yang mengalami keterbatasan akses layanan, termasuk penyandang disabilitas. Program ini diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan dan mempercepat pemenuhan hak identitas kependudukan.

Meskipun demikian, pelaksanaan program belum sepenuhnya berjalan optimal. Penelitian terdahulu oleh Nyianda Indarwati, Mardianto, dan Mirani (2023) menunjukkan bahwa kebijakan jemput bola perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas mampu meningkatkan akses pelayanan, namun masih menghadapi kendala terkait ketersediaan sarana pendukung dan keberlanjutan program. Penelitian tersebut lebih berfokus pada implementasi program, sedangkan kajian mengenai evaluasi pelayanan pendaftaran penduduk KTP-el bagi penyandang disabilitas berdasarkan perspektif evaluasi kebijakan masih relatif terbatas, khususnya di Kota Madiun.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui Program Gadjah Mada di Kecamatan Taman Kota Madiun. Evaluasi dilakukan menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, merata, dan berorientasi pada pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Fokus penelitian pada evaluasi pelayanan pendaftaran penduduk KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Taman Kota Madiun dengan menggunakan indikator evaluasi menurut William N. Dunn (2003) meliputi efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), pemerataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*). Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana teknis dan Kecamatan Taman sebagai penerima layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang sudah dikumpulkan kemudian direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan pendaftaran penduduk KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui Layanan Gajah Mada merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun untuk menjangkau kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses pelayanan. Program ini dilaksanakan melalui mekanisme jemput bola dengan mendatangi langsung rumah penyandang disabilitas untuk melakukan perekaman data biometrik dan penerbitan dokumen kependudukan. Evaluasi program dilakukan menggunakan enam indikator William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan utama pelayanan ini adalah memastikan penyandang disabilitas memperoleh hak identitas kependudukan melalui kepemilikan KTP-el. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum program telah berhasil meningkatkan akses pelayanan bagi kelompok disabilitas yang mengalami hambatan mobilitas. Kehadiran layanan jemput bola memungkinkan proses perekaman dilakukan secara langsung di rumah pemohon sehingga hambatan fisik yang selama ini menjadi kendala utama dapat diminimalkan. Keberhasilan tersebut terlihat dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses perekaman dan penerbitan dokumen tanpa mengharuskan penyandang disabilitas datang ke kantor pelayanan. Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) juga telah mampu mengakomodasi pendataan kelompok disabilitas melalui penandaan khusus sehingga memudahkan identifikasi dan pemantauan pelayanan.



Gambar 1. Proses Perekaman KTP

Sumber: Data pelayanan, 2024

Namun demikian, efektivitas program belum mencapai tingkat optimal. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat sekitar 20% penyandang disabilitas di Kecamatan Taman yang belum melakukan perekaman KTP-el. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan program untuk menjangkau seluruh penyandang disabilitas belum sepenuhnya tercapai. Faktor penyebabnya tidak hanya berasal dari aspek administratif, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis penyandang disabilitas, keterbatasan mobilitas yang berat, serta rendahnya kesadaran sebagian keluarga terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Beberapa keluarga bahkan masih menganggap kondisi disabilitas sebagai persoalan pribadi sehingga enggan melaporkan keberadaan anggota keluarganya kepada pemerintah. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan program tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan, tetapi juga pada dukungan sosial yang diberikan oleh lingkungan keluarga dan masyarakat.

Secara teoritis, Dunn menjelaskan bahwa efektivitas tidak hanya diukur dari terlaksananya suatu kegiatan, melainkan dari sejauh mana hasil yang dicapai mampu menyelesaikan masalah yang menjadi dasar lahirnya kebijakan. Dalam konteks penelitian ini,

keberhasilan menjangkau sekitar 80% sasaran menunjukkan bahwa program telah memberikan dampak nyata, namun masih memerlukan strategi yang lebih proaktif untuk menjangkau kelompok yang belum terlayani.

2. Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan kemampuan program menghasilkan manfaat maksimal melalui penggunaan sumber daya yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Gajah Mada telah memanfaatkan sumber daya secara relatif efisien. Pelayanan diberikan secara gratis kepada masyarakat dan didukung oleh pembiayaan pemerintah daerah sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi maupun biaya administrasi tambahan.

Dari sisi anggaran, pelayanan ini didanai sepenuhnya melalui APBD Kota Madiun. Total anggaran untuk kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Disdukcapil mencapai Rp723.500.000, sedangkan layanan jemput bola masuk dalam kegiatan Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dengan alokasi sebesar Rp120.000.000. Sekitar 80% dari total anggaran tersebut dialokasikan langsung untuk kebutuhan operasional layanan, seperti transportasi petugas dan peralatan perekaman. Mekanisme pelaporan dan pertanggungjawaban dilakukan secara berkala setiap tiga bulan melalui evaluasi dan audit oleh tim keuangan, yang menunjukkan adanya upaya menjaga akuntabilitas dalam penggunaan sumber daya publik. Masyarakat penerima layanan pun menyatakan tidak dikenakan biaya apa pun selama proses berlangsung.

Dari sisi sumber daya manusia, jumlah petugas sebenarnya sudah mencukupi, dengan formasi standar satu kali kunjungan terdiri dari satu petugas pelayanan, dua operator, dan satu tenaga umum. Namun petugas tersebut bukan merupakan tim khusus layanan disabilitas, melainkan petugas pelayanan reguler yang ditugaskan ketika kondisi kantor tidak terlalu ramai. Akibatnya, layanan jemput bola hanya dapat dilaksanakan pada waktu-waktu tertentu, umumnya hari Jumat. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakefisienan struktural karena layanan masih bergantung pada waktu luang petugas reguler. Belum adanya petugas tetap yang khusus menangani layanan disabilitas juga menjadi hambatan tersendiri, mengingat pelayanan bagi penyandang disabilitas memerlukan waktu dan pendekatan yang lebih kompleks dibandingkan pelayanan biasa.



Gambar 2. Peralatan Perekaman Mobile KTP-el yang Digunakan Petugas

Sumber: Dokumentasi pelayanan, 2024

Dari sisi peralatan, kondisi saat ini lebih baik dibandingkan sebelumnya. Peralatan perekaman yang sebelumnya banyak mengalami kerusakan telah diperbaharui, dan sistem pelaporan kerusakan melalui bagian PIAK sudah berjalan lebih baik. Pendamping keluarga penerima layanan menyatakan bahwa peralatan yang dibawa petugas sudah cukup lengkap, mulai dari alat foto, latar belakang foto, hingga perangkat biometrik lainnya. Kendala utama yang masih dirasakan adalah jaringan internet yang tidak stabil di beberapa lokasi pemohon, yang dapat memperpanjang waktu perekaman dari yang seharusnya selesai dalam 15 menit

menjadi lebih dari dua jam. Kondisi ini menyebabkan pemborosan waktu, tenaga, dan biaya operasional yang tidak tercatat secara khusus dalam laporan keuangan, namun tetap memengaruhi efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dari sisi penggunaan sumber daya, program sudah berjalan cukup efisien, tetapi masih memerlukan penguatan infrastruktur digital dan pengaturan sumber daya manusia yang lebih terstruktur agar efektivitas dan efisiensi dapat berjalan beriringan.

3. Kecukupan

Indikator kecukupan berkaitan dengan sejauh mana kebijakan berhasil memenuhi kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang dirancang untuk menyelesaikan masalah yang ada. Dalam konteks pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas, kecukupan tidak hanya diukur dari tersedianya mekanisme layanan, tetapi dari apakah layanan tersebut benar-benar menjawab kebutuhan nyata penyandang disabilitas di lapangan.

Secara umum, mekanisme kunjungan rumah melalui Layanan Gajah Mada sudah dirancang untuk menjawab kesulitan penyandang disabilitas yang tidak dapat datang langsung ke kantor. Komitmen untuk melakukan kunjungan ulang apabila pada kunjungan pertama pelayanan belum berhasil menunjukkan bahwa penyelenggara tidak menyerah hanya karena satu kali kunjungan gagal. Dalam perspektif Dunn, langkah ini mencerminkan upaya sungguh-sungguh untuk memastikan kelompok sasaran benar-benar terlayani. Peran keluarga sebagai jembatan antara petugas dan penyandang disabilitas terbukti menjadi faktor penentu yang signifikan, misalnya dengan cara membujuk atau mengalihkan perhatian menggunakan hal-hal sederhana seperti menonton video di ponsel.

Respons dari penerima layanan secara umum menunjukkan kepuasan yang nyata. Pendamping dari Kelurahan Josenan menyampaikan bahwa proses pelayanan berlangsung cepat dan petugas bersikap ramah, sehingga pengalaman layanan terasa tidak menegangkan. Pendamping dari Kelurahan Pandean mengisahkan bagaimana anaknya yang menyandang disabilitas mental akhirnya berhasil mendapatkan KTP-el setelah petugas datang ke rumah, padahal upaya sebelumnya melalui jalur biasa tidak pernah berhasil tuntas.



Gambar 3. Pelayanan Perekaman KTP-el bagi Penyandang Disabilitas Mental

Sumber: Dokumentasi Pelayanan, 2024

Namun, terdapat celah mendasar yang perlu diperhatikan. Pelayanan ini sifatnya masih pasif, menunggu laporan dari kelurahan atau dari pihak keluarga sebelum kunjungan dilakukan. Penyandang disabilitas yang tidak memiliki akses informasi memadai, tidak berani melapor karena menganggap kondisi anggota keluarganya sebagai aib, atau tidak memiliki pendamping yang aktif, tidak akan pernah terjangkau oleh layanan ini. Kompleksitas kondisi penyandang disabilitas, khususnya ODGJ, juga memengaruhi kecukupan layanan. Ada kunjungan yang batal sama sekali karena kondisi psikologis pemohon yang tidak dapat

diprediksi, misalnya pemohon menolak dikunjungi pada hari tertentu karena cenderung mengamuk atau tidak mau keluar rumah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecukupan layanan belum dapat diukur semata-mata dari mekanisme kunjungan yang tersedia, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara untuk mengadaptasi pendekatan mereka terhadap keberagaman kondisi pemohon.

4. Pemerataan

Indikator pemerataan menurut Dunn (2003) berkaitan dengan bagaimana manfaat suatu kebijakan dapat dibagikan secara adil dan proporsional kepada semua pihak yang berhak menerimanya. Dalam konteks pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Taman, pemerataan diukur dari dua hal utama, yaitu sejauh mana informasi tentang layanan ini telah menjangkau seluruh penyandang disabilitas, dan apakah dalam pelaksanaannya semua penyandang disabilitas diperlakukan tanpa diskriminasi.

Dari sisi penyebaran informasi, temuan lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup mencolok. Dari tiga pendamping keluarga yang diwawancarai, masing-masing mendapat informasi melalui jalur yang berbeda: ada yang baru mengetahui setelah diberi tahu oleh orang lain, ada yang mendapat informasi dari ketua RT, dan ada yang mengetahui karena kebetulan ada warga sekitar yang bekerja di Dukcapil. Tidak satu pun yang menyatakan mendapat informasi langsung dari Dukcapil melalui saluran resmi yang sistematis. Kondisi ini serupa dengan temuan Indarwati dkk. (2023) di Kota Palembang, di mana sosialisasi program jemput bola e-KTP sangat minim, hanya tersedia di satu unggahan media sosial dan tidak ada di situs resmi, sehingga kelompok yang paling membutuhkan layanan justru sulit dijangkau.



Gambar 4. Pelayanan Perekaman KTP-el kepada Penyandang Disabilitas Mental

Sumber: Dokumentasi pelayanan, 2025

Di sisi perlakuan, Ibu Tristi selaku Sub Koordinator Identitas Penduduk menegaskan bahwa seluruh penyandang disabilitas diperlakukan tanpa diskriminasi dan bahkan mendapatkan kemudahan tambahan, seperti tidak perlu membawa kelengkapan dokumen yang biasanya disyaratkan bagi pemohon umum, cukup dengan surat keterangan dari kelurahan. Penjadwalan ulang juga dilakukan untuk pemohon ODGJ yang kondisinya tidak memungkinkan pada hari kunjungan. Ini adalah bentuk pemerataan yang sejalan dengan prinsip Dunn, di mana keadilan tidak berarti memperlakukan semua orang dengan cara identik, melainkan memberikan penyesuaian sesuai kebutuhan dan kondisi masing-masing.

Faktor sosial dan budaya juga menjadi penghambat pemerataan yang tidak bisa diabaikan. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyebutkan bahwa sebagian keluarga menolak didatangi petugas karena menganggap kondisi anggota keluarganya sebagai aib. Pandangan terhadap disabilitas, terutama disabilitas mental, masih menjadi persoalan yang tidak mudah ditembus hanya dengan tersedianya layanan jemput bola. Ini

adalah hambatan yang jauh lebih kompleks dan memerlukan pendekatan lintas sektor yang melibatkan dimensi sosial dan perubahan persepsi masyarakat. Dalam perspektif evaluasi kebijakan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerataan manfaat program belum sepenuhnya tercapai. Pemerintah perlu memperkuat strategi sosialisasi dan membangun kerja sama yang lebih intensif dengan Dinas Sosial, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), RT, RW, dan kelurahan untuk memastikan seluruh penyandang disabilitas memperoleh akses yang sama terhadap pelayanan.

5. Responsivitas

Indikator responsivitas berkaitan dengan sejauh mana kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, kondisi, dan permintaan pengguna secara tepat waktu dan sesuai konteks. Dalam konteks pelayanan jemput bola bagi penyandang disabilitas, responsivitas tidak cukup hanya diukur dari seberapa cepat petugas merespons permintaan, tetapi juga dari seberapa jauh penyelenggara mampu membaca, memahami, dan menyesuaikan diri dengan kondisi nyata yang dihadapi oleh penerima layanan di lapangan.

Bentuk responsivitas yang paling menonjol terlihat pada bagaimana petugas membangun strategi pendekatan sebelum dan selama proses perekaman berlangsung. Sebelum melakukan perekaman, petugas terlebih dahulu berdiskusi dengan keluarga untuk menggali informasi tentang kebiasaan, kesukaan, dan hal-hal yang ditakuti oleh pemohon. Informasi ini kemudian digunakan untuk merancang pendekatan yang paling tepat agar pemohon tidak merasa terancam. Salah satu contoh nyata adalah ketika menghadapi pemohon yang takut terhadap cahaya lampu pada alat perekam sidik jari, petugas mengatasinya dengan mengalihkan perhatian pemohon menggunakan tayangan video di ponsel. Pendekatan ini mencerminkan responsivitas tinggi karena prosedur dan caranya yang disesuaikan dengan kondisi pemohon, bukan sebaliknya.



Gambar 5. Interaksi Petugas dan Keluarga saat Perekaman KTP-el

Sumber: Dokumentasi pelayanan, 2025

Respons dari penerima layanan pun positif. Pendamping dari Kelurahan Manisrejo mengungkapkan bahwa petugas bersikap ramah, tidak memaksakan prosedur secara kaku, dan mau menyesuaikan dengan kondisi pemohon. Pendamping dari Kelurahan Pandean juga menyatakan bahwa petugas bersabar bahkan ketika proses pengambilan sidik jari harus diulang beberapa kali karena kesulitan. Fleksibilitas seperti ini adalah bentuk responsivitas yang tepat sasaran karena menempatkan kenyamanan dan kesiapan penyandang disabilitas sebagai prioritas utama.

Namun demikian, ada temuan lapangan yang mengungkap batas kemampuan responsif dari sistem yang ada. Pernah terjadi situasi di mana petugas harus meminta bantuan dari Puskesmas, Satpol PP, bahkan aparat keamanan tingkat lokal karena menghadapi pemohon ODGJ yang membawa senjata tajam. Meski seluruh pihak sudah dilibatkan, pelayanan tetap tidak berhasil dilaksanakan karena kondisi yang membahayakan. Jika dikaitkan dengan teori

Dunn, kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada belum sepenuhnya siap menghadapi kondisi ekstrem di lapangan karena belum ada prosedur khusus dan kerja sama lintas sektor yang lebih terstruktur untuk menghadapi situasi semacam itu.

6. Ketepatan

Indikator ketepatan berkaitan dengan sejauh mana tujuan sebuah program benar-benar selaras dengan nilai, kebutuhan, dan harapan kelompok sasaran. Dalam penelitian ini, ketepatan diukur dari apakah program jemput bola yang diterapkan benar-benar menjawab kebutuhan penyandang disabilitas yang selama ini kesulitan mengakses layanan administrasi kependudukan secara mandiri.

Dari hasil wawancara dengan para penerima layanan, temuan yang muncul secara konsisten adalah bahwa layanan jemput bola dinilai sangat tepat dan relevan dengan kebutuhan mereka. Pendamping dari Kelurahan Pandean menyampaikan bahwa anaknya yang menyandang disabilitas mental memang tidak bisa diajak ke kantor Dukcapil, sehingga kehadiran petugas di rumah adalah satu-satunya cara yang memungkinkan proses perekaman bisa dilakukan. Pendamping dari Kelurahan Josenan dan Kelurahan Manisrejo pun mengungkapkan penilaian serupa. Menariknya, pendamping dari Kelurahan Manisrejo memberikan catatan bahwa layanan jemput bola paling tepat digunakan bagi mereka yang kondisinya memang tidak memungkinkan untuk bepergian, sementara bagi yang masih bisa beraktivitas secara mandiri, datang langsung ke kantor mungkin justru lebih efisien. Pernyataan ini memperlihatkan bahwa ketepatan sebuah metode layanan bersifat kontekstual dan bergantung pada kondisi individual penerima layanan.

Ketepatan layanan juga tercermin dari manfaat konkret yang dirasakan atas kepemilikan KTP-el. Bagi penyandang disabilitas fisik yang masih berstatus pelajar, KTP digunakan untuk pendataan peserta didik dan pengajuan bantuan pendidikan seperti Program Indonesia Pintar (PIP). Bagi penyandang disabilitas mental, KTP diperlukan untuk proses pendataan bantuan sosial, pengurusan rehabilitasi, dan pendampingan dari Dinas Sosial. Dengan demikian, kepemilikan KTP bagi penyandang disabilitas bukan sekadar kebutuhan administratif, tetapi juga berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar sebagai warga negara.



Gambar 6. Proses Perekaman KTP-el Penyandang Disabilitas Fisik

Sumber: Dokumentasi kegiatan pelayanan, 2024

Dari sisi penyelenggara, ketepatan sasaran menjadi perhatian serius. Layanan Gajah Mada memang dirancang untuk memprioritaskan kelompok yang paling membutuhkan, yaitu penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ. Dengan penetapan prioritas yang jelas, sumber daya yang terbatas diarahkan secara terukur kepada mereka yang paling memerlukan. Nilai tambah berupa penyelesaian dokumen lain secara sekaligus dalam satu kunjungan dan

pengantaran dokumen langsung ke rumah pemohon pada hari yang sama juga memperkuat ketepatan layanan ini dari sisi hasil nyata yang diberikan. Meski demikian, pelaksanaan layanan masih bergantung pada laporan atau permohonan dari keluarga pendamping, sehingga pemerintah perlu meningkatkan upaya penjangkauan yang lebih aktif dan sistematis agar seluruh penyandang disabilitas yang membutuhkan dapat terlayani dengan baik.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui Layanan Gajah Mada di Kecamatan Taman Kota Madiun secara umum telah berjalan cukup baik. Berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, program ini mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas yang mengalami keterbatasan mobilitas. Kehadiran layanan jemput bola memberikan manfaat nyata bagi kelompok sasaran karena mempermudah proses perekaman KTP-el serta mendukung akses terhadap berbagai layanan publik seperti bantuan sosial, layanan kesehatan, rehabilitasi sosial, dan pendidikan.

Meskipun demikian, pelaksanaan program belum sepenuhnya optimal. Dari aspek efektivitas, masih terdapat sekitar 20% penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman KTP-el. Selain itu, ditemukan sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, antara lain sistem layanan yang masih bersifat pasif dan bergantung pada laporan keluarga atau pihak kelurahan, keterbatasan sumber daya manusia yang belum ditugaskan secara khusus untuk layanan jemput bola, gangguan jaringan internet saat pelayanan lapangan, serta ketimpangan penyebaran informasi mengenai program. Hambatan sosial-budaya juga masih menjadi tantangan, terutama pada keluarga yang enggan melaporkan anggota keluarganya yang menyandang disabilitas karena stigma yang berkembang di masyarakat.

Secara keseluruhan, Layanan Gajah Mada telah menjadi inovasi pelayanan yang tepat dan relevan dalam menjangkau penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan. Namun, untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan secara lebih menyeluruh, diperlukan penguatan sistem pendataan yang lebih proaktif, optimalisasi penyebaran informasi, penataan sumber daya manusia yang lebih terstruktur, serta penguatan koordinasi lintas sektor. Upaya tersebut penting dilakukan agar seluruh penyandang disabilitas di Kecamatan Taman dapat memperoleh hak administrasi kependudukan secara adil, inklusif, dan berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merumuskan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai alternatif solusi yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran penduduk KTP-el bagi penyandang disabilitas sebagai berikut:

1. Peningkatan jangkauan layanan. Meskipun layanan jemput bola dan loket prioritas telah berjalan, sekitar 20% penyandang disabilitas belum terlayani secara maksimal. Untuk itu, perlu adanya upaya lebih dalam memperluas jangkauan, seperti meningkatkan koordinasi bersama pihak kelurahan, RT/RW untuk menyebarluaskan informasi mengenai layanan Gajah Mada guna meningkatkan cakupan pelayanan dan lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan dapat memanfaatkan layanan yang ada dengan baik, terutama bagi kelompok penyandang disabilitas yang membutuhkan akses mudah terhadap semua layanan administrasi kependudukan.
2. Menetapkan jadwal piket petugas pelayanan secara bergilir untuk pelaksanaan layanan jemput bola dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang sudah ada, sehingga

pelaksanaan layanan dapat berjalan lebih terjadwal, konsisten, dan tidak bergantung pada ketersediaan pegawai pada waktu tertentu. Dengan adanya jadwal piket tersebut, pelayanan jemput bola diharapkan menjadi lebih pasti dan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya penyandang disabilitas.

3. Menyediakan solusi teknis untuk mengatasi kendala jaringan internet di lapangan, seperti pengadaan modem portabel dengan sinyal lebih kuat atau mekanisme perekaman secara luring yang datanya diunggah setelah petugas kembali ke kantor.
4. Penambahan sosialisasi ke masyarakat khususnya penyandang disabilitas. Masih ada sebagian penyandang disabilitas yang belum mengetahui layanan jemput bola. Oleh karena itu, sosialisasi perlu diperluas, misalnya sosialisasi melalui RT, kelurahan, dan media komunikasi lain, serta memastikan data penyandang disabilitas selalu diperbarui dalam sistem SIAK.

REFERENSI

- Auliak, N., & Hardjati, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 5(1), 67–75.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (2nd ed.). Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, H. R. (2021). Evaluasi Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupatn Ciamis.
- Hadiyanor, E., & Widayanti, F. (2021). Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *JPP: Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(2), 127–132. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Sidiyani, N. K. A. S., & Prabawati, N. P. A. (2025). Inclusive Governance and Service Delivery: Public Sector Innovation through the JEBOL Program in Indonesia's Civil Registration System. *Populis: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(1), 63–77. <https://doi.org/10.30598/populis.20.1.63-77>
- Nyianda Indarwati, Mardianto, M., & Mirani, D. (2023). Implementasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman e-KTP bagi Disabilitas di Kota Palembang. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.47753/pjap.v2i1.28>
- Zainudin, Z. (2025). *Digital ID Policy in Support of Digital Transformation in Indonesia*. *Jurnal Bina Praja*, 17(1), 1–18. <https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025.1-18>