# SKRIPSI

## INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA E-KTP BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

**Program Studi Administrasi Publik**

**Kajian Manajemen Publik**

**Oleh:**

**Apriliani**

**NIM E1011191009**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**PONTIANAK**

**2026**

# SKRIPSI

## INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA E-KTP BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

**Program Studi Administrasi Publik**

**Kajian Manajemen Publik**


Oleh:

Apriliani

NIM E1011191009


**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**PONTIANAK**

**2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

## INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA E-KTP BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Apriliani
NIM E1011191009

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ir. A.Tohardi, S.Pt, MM,IPM,ASEAN.Eng Tanggal: 29-07-2025
NIP 196808251998031001

Dosen Pembimbing Pendamping

Deni Darmawan, SE, M.Si Tanggal : 22-07-2026
NIP 197306092007011001

**LEMBAR PENGESAHAN TIM SIDANG**

**INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA E-KTP BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK**

Oleh:

Apriliani

NIM. E1011191009

Dipertahankan di : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 29 Juli 2026

Waktu : 13:00 WIB

Tempat : Ruang 5

**Tim Pembahas**

| Ketua | Sekretaris |
|---|---|
| Dr. Ir. A.Tohardi, S.Pt, MM,IPM,ASEAN.Eng | Deni Darmawan, SE, M.Si |
| NIP 196808251998031001 | NIP 197306092007011001 |
| Pembahas Utama | Pembahas Pendamping |
| Dr. Julia Magdalena Wusyang, M.Si | Dr. Roma Tressa, M.Si |
| NIP 196209291989032001 | NIP 198107232024212005 |

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S, sos, M.Si
NIP 197205212006041001

# ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya penyandang disabilitas yang belum menerima pelayanan melalui Program Manggis Si Abil, belum optimalnya pendataan dan pembaruan data, serta belum meratanya akses informasi dan keterlibatan keluarga dalam pelayanan E-KTP. Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi pelayanan jemput bola E-KTP bagi penyandang disabilitas berdasarkan lima atribut inovasi Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan informan aparatur Disdukcapil, tim pelayanan jemput bola, penyandang disabilitas yang telah menerima pelayanan, dan yang belum menerima pelayanan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Manggis Si Abil memberikan kemudahan akses, penghematan waktu dan biaya, serta membantu mengurangi hambatan mobilitas. Program juga telah disesuaikan dengan kondisi penyandang disabilitas dan didukung koordinasi dengan berbagai pihak. Namun, masih ditemukan kendala berupa ketidaksesuaian data, keterbatasan jaringan internet, kondisi penerima layanan, serta keterbatasan informasi mengenai pengajuan dan pengaduan. Kesempatan memperoleh pelayanan juga belum merata. Hasil pelayanan dapat diamati melalui peningkatan kepemilikan E-KTP dan semakin dikenalnya pelayanan jemput bola. Secara keseluruhan, Program Manggis Si Abil menunjukkan karakteristik yang sesuai dengan lima atribut Difusi Inovasi Rogers, tetapi masih perlu diperkuat melalui pemutakhiran data, perluasan informasi, kesiapan teknis, serta keterlibatan keluarga dan masyarakat.



**Kata kunci:** E-KTP, Inovasi pelayanan publik, Inovasi Rogers, Jemput bola, Penyandang disabilitas

## ABSTRACT

This study was motivated by the fact that some persons with disabilities have not yet received services through the Manggis Si Abil Program. Additionally, data collection and updating remain suboptimal, and access to information and family involvement in E-KTP services remain uneven. This study aims to analyze the door-to-door E-KTP service innovation for persons with disabilities based on Rogers' five attributes of innovation: *relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability.* The study employed a descriptive qualitative approach, involving informants from the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil), the door-to-door service team, persons with disabilities who had received the service, and those who had not yet received it. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation, and were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. The findings show that the Manggis Si Abil Program provides easier access, saves time and costs, and helps reduce mobility barriers. The program has also been adapted to the conditions of persons with disabilities and supported by coordination among various stakeholders. However, several challenges remain, including data discrepancies, limited internet connectivity, the conditions of service recipients, and limited information regarding service applications and complaints. Access to the service is also not yet evenly distributed. The outcomes of the service can be observed through increased E-KTP ownership and greater public awareness of the door-to-door service. Overall, the Manggis Si Abil Program demonstrates characteristics consistent with Rogers' five attributes of Diffusion of Innovations. However, the program still needs to be strengthened through data updating, broader dissemination of information, improved technical preparedness, and greater involvement of families and communities.



***Keywords:****E-KTP, Public Service Innovation, Rogers' Innovation Theory, Door-to-Door Service, Persons with Disabilities.*

# RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya penyandang disabilitas yang belum menerima pelayanan meskipun Program Manggis Si Abil telah dilaksanakan. Kondisi tersebut berkaitan dengan keterbatasan mobilitas, kesulitan mengakses pelayanan administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil, belum optimalnya pendataan dan pembaruan data, serta berbagai hambatan administratif dan teknis dalam memperoleh pelayanan. Padahal kepemilikan E-KTP merupakan bagian penting dalam pemenuhan hak administrasi kependudukan dan menjadi dokumen yang diperlukan untuk mengakses berbagai pelayanan publik. Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mengembangkan inovasi pelayanan jemput bola melalui Program Manggis Si Abil.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan jemput bola E-KTP bagi penyandang disabilitas melalui Program Manggis Si Abil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Analisis dilakukan menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers yang terdiri atas lima atribut inovasi, yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Trialability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan atribut *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), Program Manggis Si Abil memberikan keuntungan dibandingkan pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional. Pelayanan jemput bola memungkinkan petugas mendatangi rumah

penyandang disabilitas sehingga membantu mengurangi hambatan mobilitas, menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan nyaman bagi penerima layanan. Namun, manfaat tersebut belum dirasakan secara merata karena masih terdapat penyandang disabilitas yang belum menerima pelayanan.

Berdasarkan atribut *Compatibility* (Kesesuaian), Program Manggis Si Abil menunjukkan kesesuaian dengan kebutuhan dan kondisi penyandang disabilitas. Pelaksanaan program dilakukan melalui tahapan pendataan, verifikasi, penjadwalan pelayanan, perekaman biometrik menggunakan perangkat portabel, hingga pencetakan dan penyerahan E-KTP. Pelaksanaan program juga didukung oleh koordinasi antara Disdukcapil, kelurahan, kecamatan, Dinas Sosial, keluarga, dan pendamping penyandang disabilitas sehingga pelayanan dapat disesuaikan dengan kondisi masing-masing penerima layanan. Namun, masih terdapat penyandang disabilitas yang belum mengetahui mekanisme pengajuan pelayanan.

Pada atribut *Complexity* (Kerumitan), penelitian menemukan bahwa kerumitan lebih banyak muncul pada faktor pendukung pelaksanaan pelayanan daripada pada prosedur pelayanan yang diterima masyarakat. Hambatan yang ditemukan meliputi ketidakakuratan atau belum diperbaruinya data kependudukan, keterbatasan jaringan internet saat proses perekaman secara daring, serta kondisi fisik dan kesehatan penyandang disabilitas yang memerlukan penyesuaian pelayanan. Selain itu, masih terdapat keterbatasan informasi mengenai mekanisme pengajuan dan saluran pengaduan. Hambatan tersebut dapat dikurangi melalui

verifikasi data, pendampingan administratif, komunikasi dengan keluarga, serta penjadwalan ulang apabila kondisi penerima layanan belum memungkinkan.

Selanjutnya, pada atribut *Trialability* (Kemungkinan Dicoba), Program Manggis Si Abil memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas untuk memperoleh pengalaman langsung terhadap pelayanan jemput bola di rumah tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Sebelum pelayanan dilaksanakan, petugas melakukan verifikasi data, berkoordinasi dengan keluarga, serta menyesuaikan waktu dan proses pelayanan dengan kondisi penerima layanan. Namun, kesempatan tersebut belum dirasakan secara merata karena masih terdapat penyandang disabilitas yang belum mengetahui mekanisme pengajuan, belum terdata, atau belum menerima pelayanan.

Sementara itu, berdasarkan atribut *Observability* (Kemudahan Diamati), manfaat Program Manggis Si Abil dapat diamati melalui pengalaman penerima layanan, perubahan data kepemilikan E-KTP, serta semakin dikenalnya pelayanan jemput bola oleh masyarakat. Data kepemilikan E-KTP menunjukkan peningkatan jumlah penyandang disabilitas yang memiliki E-KTP dari 1.177 jiwa pada tahun 2024 menjadi 1.325 jiwa pada tahun 2025. Selain itu, penerima layanan merasakan kemudahan dalam mengakses berbagai kebutuhan administrasi setelah memiliki E-KTP, seperti BPJS, bantuan sosial, dan pelayanan administrasi lainnya. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya hasil yang dapat diamati selama periode pelaksanaan pelayanan, meskipun tidak dapat dikatakan seluruh peningkatan tersebut semata-mata disebabkan oleh Program Manggis Si Abil.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, Program Manggis Si Abil menunjukkan karakteristik inovasi pelayanan yang sesuai dengan lima atribut Difusi Inovasi Rogers. Program ini memberikan manfaat berupa kemudahan akses, kesesuaian pelayanan dengan kondisi penyandang disabilitas, serta hasil pelayanan yang dapat diamati. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait pemerataan jangkauan pelayanan, pemutakhiran data, akses informasi mengenai mekanisme pengajuan dan pengaduan, kendala teknis jaringan, serta keterlibatan keluarga dan masyarakat yang belum merata. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pendataan dan koordinasi lintas sektor, peningkatan kesiapan teknis, perluasan sosialisasi, serta penguatan keterlibatan keluarga dan masyarakat agar manfaat Program Manggis Si Abil dapat dirasakan secara lebih merata oleh penyandang disabilitas yang menjadi kelompok sasaran.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Apriliani

Nomor Mahasiswa : E1011191009

Program Studi : Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pontianak, 05 Juli 2026

Pembuat Pernyataan




(Apriliani)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### "Motto"

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah: 5)

"Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha melihat hamba-hambanya."

(QS. Ghafir : 44)

### "Persembahan"

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan keberkahan bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, penulis persembahkan Skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi. Ayah Muhammad Usman dan Mama Mahmudah. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Abang saya yaitu Muhammad Reva dan Adik saya yaitu Navasya Agisti yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Kepada teman seperjuangan Sona, Dita, Fadhia, Rully, Satria yang telah membantu dan mendukung selama saya selama perkuliahan serta memberikan saya semangat dalam penyelesaikan skripsi ini.

4. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019 yang telah memberikan kenangan baik selama saya menimba ilmu selama masa kuliah.

5. Terakhir, untuk diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapain yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Inovasi Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak."** Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dalam hal penulisannya dan tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama skripsi ini disusun. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S. Sos. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
4. Dhidik Apriyanto, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama proses studi.
5. Dr. Ir. A. Tohardi, S.Pt, M.M,IPM,ASEAN.Eng selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam

memberikan bimbingan, masukan, serta arahan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Deni Darmawan, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang senantiasa memberikan saran, motivasi, serta penyempurnaan sehingga skripsi ini dapat disusun dengan lebih baik
7. Dr. Julia Magdalena Wusyang, M.Si. selaku Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Dr. Roma Tressa, M.Si. selaku Dosen Penguji Kedua telah memberikan masukan, arahan, dan evaluasi yang sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman akademik, serta pelayanan yang mendukung proses studi penulis.
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan dukungan dalam Pelaksanaan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini pada tahap selanjutnya Akhir kata, penulis berharap ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian inovasi pelayanan publik, administrasi kependudukan, dan pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi

pemerintah daerah, akademisi, maupun peneliti selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berkeadilan, responsif, dan berorientasi pada pemenuhan hak seluruh warga negara.

Pontianak, 05 Juli 2026

Apriliani

NIM E1011191009

**DAFTAR ISI**

*Halaman*

**SKRIPSI** ..... **i**
**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING** ..... **ii**
**ABSTRACT** ..... **iv**
**RINGKASAN SKRIPSI** ..... **v**
**PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **ix**
**MOTTO DAN PERSEMBAHAN** ..... **x**
**KATA PENGANTAR** ..... **xii**
**DAFTAR BAGAN** ..... **xvii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xviii**
**DAFTAR TABEL** ..... **xix**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xx**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 8
1.3 Fokus Penelitian ..... 8
1.4 Rumusan Masalah ..... 9
1.5 Tujuan Penelitian ..... 9
1.6 Manfaat Penelitian ..... 9
1.6.1 Manfaat Teoritis ..... 9
1.6.2 Manfaat Praktis ..... 10
**BAB II KAJIAN PUSTAKA** ..... **11**
2.1 Definisi Konsep ..... 11
2.1.1 Konsep Inovasi Pelayanan Publik ..... 11
2.1.2 Pelayanan Jemput Bola ..... 12
2.1.3 Administrasi Publik Insklusif ..... 14
2.1.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ..... 17
2.1.5 Penyandang Disabilitas ..... 19
2.2 Teori ..... 21
2.2.1 Teori Difusi Inovasi ..... 21
2.3 Penelitian Terdahulu ..... 24
2.4 Alur Pikir Penelitian ..... 28
2.5 Pertanyaan Penelitian ..... 29
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **30**
3.1 Desain Penelitian ..... 30
3.2 Langkah-langkah Penelitian ..... 31
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 34
3.3.1 Lokasi Penelitian ..... 34

3.3.2 Jadwal Penelitian ..... 34
3.4 Subjek dan Objek Penelitian ..... 35
3.4.1 Subjek Penelitian ..... 35
3.4.2 Objek Penelitian ..... 36
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 37
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data ..... 39
3.7 Analisis Data ..... 40
3.7.1 Teknik Analisis Data ..... 40
3.7.2 Keabsahan Data ..... 42
**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN ..... 44**
4.1 Gambaran Umum Kota Pontianak ..... 44
4.1.1 Kondisi Geografis Kota Pontianak ..... 44
4.1.2 Kondisi Demografis ..... 45
4.1.3 Visi dan Misi ..... 46
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi ..... 47
4.1.5 Bagan Organisasi ..... 53
4.1.6 Keadaan Pegawai ..... 54
**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 56**
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian ..... 56
5.2 Analisis Data ..... 57
5.2.1 *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) ..... 57
5.2.2 *Compatibility* (Kesesuaian) ..... 63
5.2.3 *Complexity* (Kerumitan) ..... 70
5.2.4 *Trialability* (Kemungkinan Dicoba) ..... 76
5.2.5 *Observability* (Kemudahan Diamati) ..... 82
**BAB VI PENUTUP ..... 90**
6.1 Simpulan ..... 90
6.2 Saran ..... 96
6.3 Keterbatasan Penelitian ..... 97
**DAFTAR PUSTAKA ..... 99**
**LAMPIRAN ..... 101**

# DAFTAR BAGAN

Bagan *Halaman*

2.1 Alur Pikir Penelitian..... 28

# DAFTAR GAMBAR

Gambar *Halaman*

2.1 Proses Alur Pikir ..... 28
4.1 Peta Kota Pontianak……..45
4.2 Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.53
5.1 Perekaman E-KTP di Rumah Pemohon ..... 61
5.2 Permohonan Manggis Si Abil ..... 67
5.3 Sistem Jaringan Tidak Stabil ..... 72

# DAFTAR TABEL

Tabel *Halaman*

Tabel 1.1 Distribusi penduduk menurut jenis Disabilitas di Kota Pontianak tahun 2024 ..... 3

Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas di Kota Pontianak tahun 2024 ..... 4

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... 27

Tabel 3.1 Waktu Penelitian ..... 35

Tabel 4.1 Data Pangkat dan Jabatan Pegawai Disdukcapil Kota Pontianak Tahun 2026 ..... 54

Tabel 5.1 Jumlah Kepemilikan E-KTP Tahun 2024-2025 ..... 85

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran** ***Halaman***

1. Panduan Observasi ..... 101

2. Pedoman Wawancara ..... 102

3. Dokumentasi Penelitian ..... 108

4. Daftar Riwayat Hidup ..... 115

5. Surat Tugas ..... 116

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meskipun berbagai reformasi birokrasi telah dilakukan, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti prosedur yang berbelit, rendahnya transparansi, lamanya waktu pelayanan, serta birokrasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Mahsyar, 2011). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah perlu melakukan inovasi pelayanan agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, adaptif, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Dalam konteks administrasi kependudukan, inovasi pelayanan menjadi sangat penting karena berkaitan dengan pemenuhan hak identitas warga negara. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, setiap penduduk wajib memiliki dokumen kependudukan, termasuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sebagai bukti identitas resmi. Dokumen ini menjadi dasar dalam memperoleh berbagai layanan publik lainnya. Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan yang sering muncul antara lain kepengurusan yang

di persulit, lambat, mahal dan juga melelahkan (Sinambela, 2006). Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut masyarakat luas patut disoroti karena pelayanan yang diberikan haruslah berkualitas selain memenuhi tuntutan tetapi juga untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat terhadap jasa publik (Cahyaningrum dan Nugroho, 2019:104).

Permasalahan tersebut menjadi semakin kompleks ketika di kaitkan dengan penyandang disabilitas. Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan publik tanpa diskriminasi. Dalam perspektif hak asasi manusia penyandang disabilitas di pandang sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh akses pelayanan yang setara dan berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan bermasyarakat. Akan tetapi berbagai hambatan fisik, komunikasi, administrasi, maupun sosial masih membatasi akses penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik. Rendahnya aksesibilitas fasilitas pelayanan, keterbatasan pemahaman aparatur mengenai kebutuhan khusus penyandang disabilitas, serta stigma sosial yang masih berkembang menyebabkan kelompok ini lebih rentan mengenai eksklusi dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

Berikut terdapat data Penyandang Disabilitas yang didata oleh Data SIAK Hasil Konsolidasi Berkala Kemendagri Semester II tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

**Tabel 1.1**

**Distribusi penduduk menurut jenis Disabilitas di Kota Pontianak tahun 2024**

| Kecamatan | JENIS KECACATAN | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Disabilitas Fisik | Disabilitas Mental | Disabilitas Netra/Buta | Disabilitas Mental/Jiwa | Disabilitas Rungu/ Wicara | Disabilitas Lainnya | Jumlah |
| Pontianak Selatan | 70 | 6 | 7 | 52 | 37 | 33 | 205 |
| Pontianak Timur | 145 | 2 | 23 | 48 | 25 | 26 | 269 |
| Pontianak Barat | 136 | 7 | 13 | 82 | 44 | 23 | 305 |
| Pontianak Utara | 239 | 8 | 6 | 45 | 50 | 16 | 364 |
| Pontianak Kota | 99 | 5 | 11 | 72 | 57 | 46 | 290 |
| Pontianak Tenggara | 25 | 4 | 5 | 22 | 19 | 27 | 102 |
| Pddk | 714 | 32 | 65 | 321 | 232 | 171 | 1.535 |

*Sumber: Data SIAK Hasil Konsolidasi Berkala Kemendagri Semester II tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak*

Jumlah penduduk di Kota Pontianak Semester II tahun 2024 berdasarkan hasil dari Disdukcapil mencapai 687.031 jiwa total dari 6 kecamatan yang berada di Kota Pontianak, disisi lain jumlah Penyandang Disabilitas berdasarkan tabel 1.1 pada tahun 2024 mencapai angka 1.535 jiwa. Pontianak Selatan berjumlah 205 jiwa, Pontianak Timur berjumlah 269 jiwa, Pontianak Barat berjumlah 305 jiwa, Pontianak Utara berjumlah 364 jiwa, Pontianak Kota berjumlah 290 jiwa, Pontianak Tenggara 102 jiwa.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas di Kota Pontianak tahun 2024**

| Kecamatan | Hasil Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas | Jumlah Penyandang Disabilitas |
|---|---|---|
| Pontianak Selatan | 145 | 205 |
| Pontianak Timur | 216 | 269 |
| Pontianak Barat | 220 | 305 |
| Pontianak Utara | 312 | 364 |
| Pontianak Kota | 213 | 290 |
| Pontianak Tenggara | 71 | 102 |
| Jumlah | 1.177 | 1.535 |

*Sumber: Data SIAK Hasil Konsolidasi Berkala Kemendagri Semester II tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak*

Berdasarkan Tabel 1.2 Diatas Terdapat hasil Pelayanan jemput bola Kota Pontianak secara keseluruhan 1.177 jiwa yang sudah memiliki E-KTP. Pontianak Selatan 145 jiwa. Pontianak Timur 216 jiwa. Pontianak Barat 220. Pontianak Utara 312. Pontianak Kota 213. Pontianak Tenggara 71. Dari 1.535 jiwa penyandang disabilitas baru 1.177 jiwa yang telah memperoleh pelayanan jemput bola dan memiliki E-KTP sedangkan 358 jiwa penyandang disabilitas lainnya belum terlayani. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan inovasi belum mampu menjamin terpenuhnya hak administrasi kependudukan seluruh penyandang disabilitas.

Untuk merespon keluhan-keluhan masyarakat mengenai pemerataan pelayanan terkhusus bagi Penyandang Disabilitas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak membentuk inovasi baru Berdasarkan Keputusan Walikota Pontianak Nomor 1012/Bappeda/Tahun 2022 tentang Penetapan Judul Inovasi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Salah satu inovasi pelayanan jemput bola yaitu Program Manggis Si Abil (Perekaman Orang Gila, Lansia, Orang Sakit dan Disabilitas) yang berjalan sejak tahun 2022. Program Manggis Si Abil ditujukan terhadap kelompok rentan administrasi kependudukan yaitu ODGJ, kaum lansia, orang sakit, dan penyandang disabilitas. Pelayanan Manggis Si Abil dilaksanakan menyesuaikan waktu penduduk yang akan direkam. Proses pelayanan Manggis Si Abil yaitu keluarga pemohon datang ke Disdukcapil membawa dokumen kependudukan yang akan di rekam E-KTP mya setelah itu petugas Disdukcapil melakukan verifikasi data pemohon, selanjutnya Disdukcapil menjadwalkan waktu untuk perekaman datang ke tempat tinggal pemohon, dan Disdukcapil melakukan perekaman E-KTP di rumah pemohon. E-KTP pemohon dicetak satu hari kerja setelah direkam.

Dalam memberikan inovasi pelayanan jemput bola melalui program Manggis Si Abil tentunya memiliki permasalahan ataupun kendala seperti Masih terdapat 358 penyandang disabilitas yang belum terlayani meskipun Program Manggis Si Abil telah dilaksanakan, Belum tersedia sistem pengaduan dan pelaporan khusus bagi penyandang disabilitas, Pendataan masih bergantung pada database pusat sehingga kelompok rentan yang belum tercatat sulit dijangkau, serta

rendahnya partisipasi keluarga dalam melaporkan anggota keluarganya yang merupakan penyandang disabilitas akibat sitgma sosial maupun rasa malu.

Beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini baik dalam konteks inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Heru Irianto et al. (2022) dengan judul Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil melalui program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo menemukan bahwa Program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo berhasil meningkatkan cakupan dokumen kependudukan dengan dukungan sumber daya manusia, kepemimpinan, dan struktur organisasi. Penelitian Valentino Miakel Tebai (2023) dengan judul Inovasi Pelayanan Jemput Bola dalam meningkatkan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah menunjukkan bahwa inovasi pelayanan jemput bola di Kabupaten Nabire telah berjalan dengan baik, meskipun masih memerlukan penguatan edukasi masyarakat dan peningkatan kapasitas aparatur. Penelitian Yusri Iqbal Irfansyah (2024) dengan judul Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur menemukan bahwa inovasi Jebete Sayang pada pelayanan Identitas Kependudukan Digital telah berjalan cukup baik, tetapi masih menghadapi kendala sosialisasi kepada masyarakat.

Penelitian-penelitian tersebut belum secara mendalam mengkaji inovasi yang secara khusus ditujukan bagi penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan administrasi kependudukan. Selain itu, keberhasilan inovasi umumnya diukur melalui capaian output pelayanan, sedangkan aspek implementasi yang berkaitan

dengan, mekanisme pendataan, sistem pengaduan yang inklusif, partisipasi keluarga, serta kemampuan inovasi menjangkau penyandang disabilitas yang belum terdata masih relatif belum banyak dikaji. Dengan demikian, terdapat tiga *Research Gap* yang mendasari penelitian ini yaitu *empirical gap,* karena masih terdapat 358 penyandang disabilitas yang belum terlayani meskipun Program Manggis Si Abil telah dilaksanakan. *theoretical gap*, keterbatasan penggunaan perspektif atribut inovasi Rogers untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang secara khusus ditujukan kepada penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan. *contextual gap*, karena belum terdapat kajian yang secara khusus mengkaji Program Manggis Si Abil di Kota Pontianak dalam perspektif pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan beberapa kontribusi ilmiah sebagai bentuk *novelty* yaitu penelitian ini memfokuskan analisis pada penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan administrasi kependudukan yang masih relatif sedikit menjadi fokus kajian inovasi pelayanan publik. Selanjutnya penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan capaian pelayanan, tetapi juga menganalisis karakteristik inovasi dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola E-KTP bagi penyandang disabilitas melalui lima atribut inovasi Rogers. Teori difusi Inovasi Rogers dalam (Ismail Nurdin, 2019: 30-33) digunakan sebagai perspektif analisis untuk mendeskripsikan karakteristik inovasi Program Manggis Si Abil berdasarkan lima atribut inovasi meliputi *Relative advantage* (Keunggulan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Trialability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Inovasi Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak".**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun secara umum yang menjadi permasalahan dalam penerapan Inovasi Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai berikut:

1 Masih terdapat penyandang disabilitas yang belum terlayani meskipun program jemput bola telah dilaksanakan.
2 Belum optimalnya mekanisme pendataan dan pembaruan data penyandang disabilitas yang belum terdaftar dalam sistem pusat.
3 Belum tersedianya sistem pengaduan atau pelaporan khusus bagi kelompok rentan administrasi kependudukan.
4 Kurangnya partisipasi keluarga dan masyarakat dalam mendukung perekaman E-KTP bagi penyandang disabilitas.

## 1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada penerapan inovasi pelayanan jemput bola E-KTP bagi penyandang disabilitas melalui Program Manggis Si Abil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Untuk menganalisis penerapan inovasi tersebut, penelitian menggunakan lima atribut inovasi Rogers, yaitu *Relative Advantage* (keunggulan relatif), *Compatibility* (kesesuaian),

*Complexity* (kerumitan), *Trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana penerapan inovasi pelayanan jemput bola E-KTP bagi penyandang disabilitas melalui Program Manggis Si Abil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak berdasarkan lima atribut inovasi Rogers?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan inovasi pelayanan jemput bola E-KTP bagi penyandang disabilitas melalui Program Manggis Si Abil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak berdasarkan lima atribut inovasi Rogers, yaitu *Relative Advantage* (keunggulan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan referensi dalam bidang studi Administrasi Publik terkait tentang Inovasi Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas agar dapat dikaji lebih dalam lagi.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat atau tambahan pemikiran terhadap pihak Pemerintah Kota Pontianak dan menjadi bahan informasi bagi masyarakat agar dapat mengetahui Inovasi Pelayanan Publik melalui program Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.