

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN KTP-EL KETERBATASAN
KHUSUS (PESANKHU) DALAM PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)
BAGI PENYANDANG DISABILITAS
DI KANTOR KECAMATAN BUNGATAN
KABUPATEN SITUBONDO**

Firman Saifullah¹⁾

Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, FISIP Prodi Administrasi Publik

Email: firman.saifullah76@gmail.com

ABSTRAK

Firman Saifullah, NIM. 202114104, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Implementasi Program Pelayanan KTP-EL Keterbatasan Khusus (Pesankhu) Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Kecamatan Bungatan Kabupaten Situbondo**. Program kerja, yang dapat diketahui bahwa pihak Kecamatan Bungatan telah menyediakan tempat, melakukan sosialisasi, pendataan wajib KTP-EL dan melakukan perekaman. Sosialisasi, yang dapat diketahui bahwa berbagai kendala ditemukan dalam proses sosialisasi seperti: (a). Kondisi geodrafis Kecamatan Bungatan yang sangat luas dan terdiri dari 7 Desa dan 40 Dusun. Sehingga pelaksanaan sosialisasi belum maksimal dan menyebabkan informasi yang diterima warga tentang pelaksanaan KTP Elektronik masih kurang dan tidak begitu luas, tentunya keadaan ini dapat menghambat proses implementasi Program KTP-EL. (b). Kurang nya kesadaran masyarakat, karena mereka menganggap KTP lama masih dapat dipergunakan. Hasil kebijakan perekaman KTP-EL pada tahun 2022 terdata sebanyak 35 orang, dilanjutkan dengan tahun 2023 pendataan penyandang disabilitas meningkat menjadi 38 orang. Sedangkan pada tahun 2024, penyandang disabilitas yang terdata sebanyak 29 orang. Sehingga total keseluruhan kebijakan program pesankhu perekaman bagi disabilitas selama tiga tahun terakhir adalah 102 orang. Harapan hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan proses penyelenggaraan kebijakan yang sesuai dengan peraturan serta ketentuan yang berlaku demi terjaganya stabilitas hak yang harus diterima oleh penyandang disabilitas dalam pelayanan public secara optimal tanpa adanya celah diskriminasi dan kesamaan kesempatan dengan lapisan masyarakat lainnya.

Kata Kunci: Impelementasi, Pelayanan, KTP-EL, Disabilitas

ABSTRACT

Firman Saifullah, Student ID 202114104. This study aims to examine the **implementation of the Special Needs Electronic ID Card Service Program (Pesankhu) in issuing Electronic Identity Cards (KTP-EL) for persons with disabilities at the Bungatan District Office, Situbondo Regency.** The work program indicates that the Bungatan District Office has provided facilities, conducted community outreach, collected mandatory KTP-EL data, and carried out biometric recording. Regarding outreach activities, the study identifies several challenges encountered in the process, including: (a) The extensive geographical area of Bungatan District, which comprises seven villages and forty hamlets. This wide coverage has resulted in suboptimal outreach, limiting the dissemination of information about the Electronic ID Card program. Consequently, this condition has the potential to hinder the implementation of the KTP-EL Program. (b) Low public awareness, as many residents still assume that their old ID cards remain valid. The KTP-EL recording policy in 2022 documented 35 persons with disabilities. In 2023, the number increased to 38 individuals. Meanwhile, in 2024, a total of 29 persons with disabilities were recorded. Thus, over the past three years, the total number of persons with disabilities registered under the Pesankhu recording program reached 102 individuals. The findings of this study are expected to contribute to improving policy implementation in accordance with existing regulations to ensure the protection of the rights of persons with disabilities. This includes delivering optimal public services free from discrimination and guaranteeing equal opportunities for all members of society.

Keywords: Implementation, Public Service, KTP-EL, Disability

PENDAHULUAN

Penerbitan dan administrasi kependudukan termasuk satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik wajib melayani warga dengan baik. Sebagai warga negara seringkali menemukan kesulitan untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan tersebut, salah satunya ialah penyandang disabilitas yang secara umum memiliki kendala ketidakmampuan fisik maupun non fisik dari individu tersebut untuk secara langsung mengakses pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, pemerintah harus memastikan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan dapat diakses oleh lapisan masyarakat manapun tanpa terkecuali.

Penyandang disabilitas seringkali menjadi kelompok marginal dalam mengakses pelayanan dan tidak menjadi perhatian utama dari pelayanan itu sendiri. Tindakan preventif menghindari hal tersebut sudah diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 29 ayat (1) menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang – undangan. (Indonesia, 2009)

Pemerintah melalui Permendagri 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi juga

menyebutkan bahwa pemerintah dan pemerintahan daerah wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo sebagai salah satu lembaga resmi yang memberikan pelayanan publik dan memiliki tugas untuk mengatur semua administrasi kependudukan bagi semua warga negara Indonesia termasuk penyandang disabilitas menjadi garda terdepan untuk menemukan solusi yang tepat dalam menyikapi kondisi ini. Warga negara dengan penyandang disabilitas dengan permasalahan administrasi kependudukan tentunya perlu mendapatkan jaminan dan akses dokumen kependudukan melalui pendataan sebagai dasar penerbitan dokumen kependudukan.

Memperhatikan Pengukuran dan Penilaian Indeks Inovasi Daerah (IID) serta Pemberian Penghargaan Innovative Government Award (IGA) tahun 2021 tentang mengembangkan invensi dan inovasi di daerah serta bersinergi dalam memfasilitasi pengembangan inkubasi teknologi, kemitraan industri, dan/atau pengembangan kawasan ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan kesiapan dan keunggulan daerah berdasarkan ketentuan Pasal 34 ayat (1) dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pembentukan Badan Inovasi dan Percepatan Pembangunan Daerah Kabupaten Situbondo.

Salah satu solusi yang diberikan oleh Kecamatan Bungatan untuk memberikan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas secara optimal dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan ialah tertuang dalam Keputusan Camat Bungatan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bungatan Nomor: 188/08/431.517.1/2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Inovasi Pelayanan KTP-EL Keterbatasan Khusus. Mempemudah masyarakat dalam melakukan pengurusan kartu identitas penduduk terutama masyarakat yang memiliki keterbatasan khusus (LANSIA, DISABILITAS, ODGJ). Hasil dari pada program ini Semua masyarakat dapat mempunyai KTP-EL secara merata terutama yang memiliki keterbatasan Khusus.

KAJIAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Persyaratan fisik, sosial, dan psikologis di antaranya (Agustino, 2002:41). Memberikan pelayanan berarti memenuhi tuntutan orang lain (masyarakat, pelanggan, pengunjung, klien, pasien, musafir, dan lain-lain) yang tingkat kesenangannya hanya dapat dialami oleh mereka.

Setiap tindakan atau aktivitas yang mungkin diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dianggap sebagai layanan, dan tidak menimbulkan kepemilikan apa pun. Sekalipun orang-orang yang terlibat tidak selalu menyadarinya, jelas dari uraian di atas bahwa selalu ada semacam kontak antara pelanggan dan penyedia dalam layanan. Layanan adalah proses atau tindakan yang tidak berwujud dari pada barang.

2. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pemerintah yang sangat vital. ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik

strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan pelayanan Administrasi inklusif di Indonesia, proses pelayanan publik terdiri dari empat komponen utama, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa *service* (*services*).
- b. Masyarakat (pelanggan), atau individu yang mendapatkan berbagai layanan dari penyedia layanan, adalah penerima layanan.
- c. Jasa layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan.
- d. Saat menawarkan layanan, penyedia layanan harus mempertimbangkan tujuan utama layanan. Hal ini penting untuk dilakukan karena kebahagiaan klien seringkali berkorelasi langsung dengan standar kualitas produk atau layanan yang mereka gunakan.

Pada umumnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan seseorang atau kelompok organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan hidup, adapun pendapat dalam (Rumengan & Londa, 2020) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung.

3. Indikator pelayanan publik

Untuk memenuhi kebutuhan mereka secara keseluruhan dan sebagai individu, masyarakat menuntut pelayanan publik. Karena itu dituntut 22 dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut dalam (Mayasiana, 2017) indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. Penampakan Fisik (*tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- b. Reliabilitas (*reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Responsivitas (daya tanggap) terdiri dari pemberian pelayanan atau penanganan keluhan dari pelanggan.
- d. Kompetensi (kompetensi) menyangkut kapasitas petugas untuk melayani klien dan jika pelatihan diberikan untuk meningkatkan kemampuan pekerja sesuai dengan perkembangan tugas.
- e. Kesopanan (*courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- f. Kredibilitas ditentukan oleh kedudukan kantor, biaya yang dikeluarkan, dan ketersediaan petugas selama jam kerja.
- g. Keamanan (keamanan); jika sistem memberikan jaminan keamanan bagi pelanggan.
- h. Akses (*access*) meliputi kemudahan informasi, keterjangkauan dan kemudahan menghubungi pejabat, aksesibilitas lokasi kantor, dan kemudahan prosedur.
- i. Komunikasi (*communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada *feedback*.
- j. Pengertian (*understanding the customer*) mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja

yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

4. Pengertian Penyandang Disabilitas

Menurut badan kesehatan dunia, bahwa disabilitas yaitu batasan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu sesuai keinginannya. *Disability* ialah kondisi seseorang yang tanda kutip kurang lengkap baik secara fisik maupun mental. Selain itu handicap merupakan rintangan yang dirasakan individu dalam mengeluarkan seluruh kemampuannya tetapi terhambat oleh keadaan yang dideritanya.

Makna di atas lebih berfokus kepada hasil dari adanya keterkaitan antara individu yang memiliki kelemahan dalam kemampuan, lalu rintangan lingkungan dan perilaku yang dimiliki oleh orang tersebut. Jadi secara garis besar, *disability* adalah masyarakat yang mempunyai kekurangan/hambatan yang ada baik sejak lahir maupun karena faktor lain.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, adalah penelitian untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam konteks dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan. Landasan teori berfungsi sebagai panduan untuk memastikan bahwa topik penelitian sejalan dengan data yang tersedia.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana suatu penelitian untuk mengumpulkan data yang relevan dengan topik yang diteliti. Lokasi ini terletak di Jl. Raya Pasir Putih No. 01, Gunungsari, Bungatan, Kecamatan Bungatan, Kabupaten Situbondo.

Waktu Penelitian adalah waktu yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Perencanaan waktu yang baik membantu peneliti agar dapat menyelesaikan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Adapun alokasi waktu yang digunakan peneliti ini yaitu dilaksanakan dalam kurun waktu 6 bulan, terhitung sejak bulan November 2024 samapai dengan April 2025

Teknik Pengumpulan Data

Karena data yang detail dapat dikumpulkan dalam waktu yang relatif lama berkat metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Karena memperoleh data adalah tujuan utama dari penelitian, prosedur pengumpulan data adalah tahapan yang paling penting dalam proses. Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap masalah-masalah yang terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Bungatan.

2. Wawancara

Menggunakan informan penelitian yang dipilih sebagai sampel dan diyakini mampu memberikan informasi, pendekatan ini dilakukan melalui pertemuan langsung untuk bertukar informasi atau gagasan melalui sesi tanya jawab secara lisan dan mendalam yang dianggap dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang dan sebagai bentuk lampiran proses pengambilan data maupun untuk menginput data.

Teknik Analisis Data

Menurut pendapat Pottton seperti yang dikutip Moleong (2010) bahwa Analisa data adalah proses mengatur urutan data mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian data. Sedangkan analisa data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen, seperti yang dikutip oleh Moleong (2010), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menenmkan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan susunan kata dan kalimat. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan teknis analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan.

1. **Pengumpulan Data**

Tahap awal dalam melakukan sebuah penelitian yaitu melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi kemudian data yang telah diperoleh akan dianalisis, digolongkan, serta melakukan pengarahannya dan membuang yang tidak perlu. Banyaknya informasi yang diperoleh tergantung dari lamanya peneliti melakukan observasi di lapangan.

2. **Kondensasi Data (Data Condensation)**

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Tahap ini peneliti melakukan pengumpulan dari data-data wawancara yang telah dilakukan sehingga data yang diperoleh benar-benar dapat terfokus sesuai dengan tingkat kebutuhan dalam penelitian. Melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang sesuai dengan topik penelitian.

3. **Penyajian Data (Data Display)**

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Tahap dalam penyajian data yaitu berupa data hasil wawancara yang telah dilakukan penyajian kembali data sehingga dapat dengan mudah untuk dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar dalam proses penyusunan kesimpulan. Langkah ini peneliti menyajikan data dari hasil wawancara yang dilakukan.

4. **Penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing)**

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alir sebab-akibat, dan proposisi Kesimpulan-kesimpulan "final" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir,

tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, dan kecakapan peneliti. Tahap penarikan kesimpulan yaitu proses dalam penetapan kesimpulan yang didasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan informan dan data yang diperoleh sesuai atau dapat menjawab rumusan masalah yang diajukan.

Teknik Keabsahan Data

Pada titik ini, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi, yang digambarkan sebagai memverifikasi data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan pada berbagai periode untuk menilai kepercayaannya. Macam Macam teknik triangulasi, menurut (Sugiyono 2019):

1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber adalah jenis triangulasi yang memverifikasi data yang telah dikumpulkan dari banyak sumber untuk memverifikasinya. Dalam situasi ini, peneliti dapat membandingkan temuan observasi dan wawancara dengan dokumen yang sudah ada atau temuan wawancara informan (data primer) dengan membaca literatur terkait penelitian (data sekunder).

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah triangulasi yang digunakan untuk menguji data dengan cara mengecek data yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini, metode observasi atau dokumentasi digunakan untuk memverifikasi data yang diterima dengan metodologi wawancara.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah triangulasi yang sering mempengaruhi data. Untuk mendapatkan data yang lebih valid, peneliti bisa melakukan pengecekan atau pengamatan tidak hanya satu kali dan dengan berbagai cara. Dalam hal ini 38 peneliti bisa melakukan pengamatan pada saat di pagi hari saat informan masih dalam keadaan segar dan melakukan pengamatan kembali pada saat observasi untuk mendapatkan data lebih handal dan menjamin bahwa data yang diperoleh tidak sesekali menyimpan.

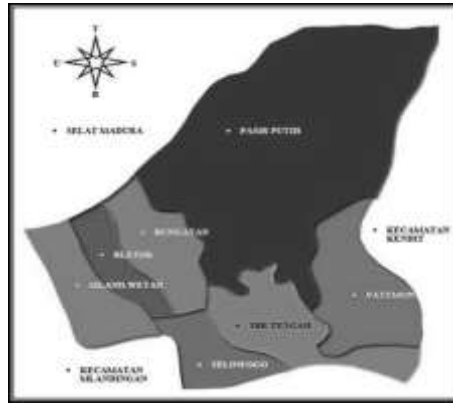
HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara historis Kecamatan Bungatan dibentuk pada Tahun 1992, Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1992 tentang Pembentukan 18 (Delapan Belas) Kecamatan Di Wilayah Kabupaten - Kabupaten Daerah Tingkat II Blitar, Lumajang, Situbondo, Lamongan, Probolinggo, Malang, Bojonegoro, dan Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya Dalam Wilayah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur, sebagaimana yang tertuang pada Pasal 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1992 menyatakan bahwa, Membentuk Kecamatan Bungatan di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo yang meliputi wilayah : Desa Bungatan, Desa Bletok, Desa Mlandingan Wetan, Desa Pasir Putih, Desa Selowogo, Desa Sumber Tengah dan Desa Patemon.

Kecamatan Bungatan Sejak Tahun 2020 sampai sekarang sedang gencar melakukan Inovasi Pemberdayaan Masyarakat dan Pelayanan, guna memberikan daya dukung kepada Visi dan Misi Kabupaten Situbondo Tahun 2020 - 2024 yang tertulis pada poin ke empat yang berbunyi Meningkatkan kualitas dan mentalitas pengabdian pengelola pemerintahan demi terwujudnya profesionalitas kinerja pelayanan. Pasca Pandemi Covid 19 yang melanda seluruh Wilayah Kecamatan Bungatan tidak menyurutkan langkah dan semangat Kecamatan Bungatan bersama seluruh jajaran

Pemerintah Desa dalam Wilayah Kecamatan Bungatan untuk menjadi Kecamatan yang Inovatif dalam Pelayanan, Pemberdayaan Masyarakat, Transparan dalam semua aspek dengan tetap mengutamakan akuntabilitas kinerja serta partisipatif dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan.

Gambar 4.1 Berikut disajikan Peta Lokasi Penelitian



Sumber : Kantor Kecamatan Bungatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo tahun 2020 memperoleh capaian 75,36 dengan hasil kurang baik, maka hal ini belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Kendala ini tentu menjadi tantangan yang cukup besar dalam melaksanakan kebijakan yang ada, karena penyandang disabilitas adalah penduduk rentan yang sering mengalami eksklusi sosial di kalangan masyarakat. Selanjutnya di lampirkan data berupa tabel yang memaparkan seberapa banyak hasil perekaman KTP-EL dari kebijakan tersebut.

Tabel 1.2 Data Hasil Kebijakan Pembuatan KTP-EL bagi Penyandang Disabilitas Tahun 2022 - 2024

No	Tahun	Jumlah Hasil Pembuatan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas
1	2022	35
2	2023	38
3	2024	29
TOTAL		102

Sumber : Kecamatan Bungatan Kabupaten Situbondo Semester 1, Tahun 2022-2024

Dapat dilihat dari tabel di atas hasil kebijakan perekaman KTP-EL pada tahun 2022 terdata sebanyak 35 orang, dilanjutkan dengan tahun 2023 pendataan penyandang disabilitas meningkat menjadi 38 orang. Sedangkan pada tahun 2024, penyandang disabilitas yang terdata sebanyak 29 orang. Sehingga total keseluruhan kebijakan jemput bola perekaman bagi disabilitas selama tiga tahun terakhir adalah 102 orang. Sedangkan jumlah penyandang disabilitas yang belum berumur tujuh belas

tahun dan yang belum terdata belum wajib memiliki KTP-EL di Kecamatan Bungatan kurang lebih dari 23 orang.

Tabel 4.7 Jumlah Penduduk Menurut DISABILITA Yang Belum Terdata Perekaman Kecamatan Bungatan, 2025

No	Desa	Disabilitas Fisik		Disabilitas Netra		Disabilitas Rungu		Disabilitas Mental		Disabilitas Fisik & Mental		Disabilitas Lainnya		Jumlah
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
1	Bungatan	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
2	Bletok	3	1	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	9
3	Pasir Putih	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
4	Mlandingan Wetan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Selowogo	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	6
6	Sumber Tengah	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
7	Patemon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Bungatan		6	2	0	2	3	3	5	1	0	1	0	0	23

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

1.1.2 Visi dan Misi kantor Kecamatan Bungatan Kabupaten Situbondo

Visi Kecamatan Bungatan ialah *"Mewujudkan Masyarakat Kecamatan Bungatan yang Sehat, Sejahtera dan Berbudaya Luhur"*. Visi merupakan suatu gambaran yang menantang tentang yang diinginkan pada akhir periode perencanaan yang direpresentasikan dalam sejumlah sasaran hasil pembangunan yang dicapai melalui berbagai strategi, kebijakan, program dan kegiatan.

Pada hakekatnya visi merupakan gambaran masa depan, berupa komitmen murni tanpa adanya rasa keterpaksaan yang diyakini menjadi milik bersama oleh seluruh elemen yang berkepentingan di Kecamatan Bungatan. Visi pemerintahan yang baik adalah visi yang memberikan gambaran aspirasi masa depan, berwawasan jangka panjang dan tidak mengabaikan perkembangan jaman, memiliki nilai yang diinginkan dan mudah dimengerti oleh seluruh jajaran pemerintah, dan berorientasi pada pencapaian hasil.

Dalam mencapai visi tersebut diatas, maka misi Kecamatan Bungatan membangkitkan semangat warga masyarakat sehingga yang bersangkutan terdorong secara sadar dalam berpartisipasi dalam berbagai bidang kegiatan, baik bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan yang selanjutnya masyarakat akan mampu mengelola potensi sumber daya yang mereka miliki, yang ditandai dengan :

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan.
- Mengembangkan potensi ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat.
- Menciptakan lingkungan yang bersih, nyaman, dan aman.
- Membangun infrastruktur yang memadai dan terintegrasi.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Program Perekaman KTP-El Keterbatasan Khusus di Kantor Kecamatan Bungatan Kabupaten Situbondo

Kebijakan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Disabilitas di Kecamatan Bungatan sudah dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2021 perdana dalam melaksanakan pembuatan KTP-EL Disabilitas pada 7 Desa yang ada di Kecamatan Bungatan. Dalam sebuah kebijakan juga perlu adanya uji coba seta pelatihan kepada pegawai yang akan menjalankan kebijakan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program kerja di Kementerian Dalam Negeri adalah memperbaharui Kartu Tanda Penduduk Konvensional (KTP), menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). Program tersebut sudah diimplementasikan dari awal februari 2011.

Dalam penelitian ini dilakukan pembahasan dan analisis untuk menjawab Impelementasi Program Pelayanan KTP-EL Keterbatasan Khusus Dalam Pembuatan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Kecamatan Bungatan Kabupaten Situbondo. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yang dibahas dan dianalisis berdasarkan indikator dengan menggunakan teori Charles O Jones yang disajikan berdasarkan 3 variable yaitu: Organisasi, Interpretasi, dan Aplikasi/Penerapan. Yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Organisasi

Organisasi merupakan salah satu faktor keberhasilan implementasi kebijakan dengan mensyaratkan agar implementor mengetahui bagaimana pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode supaya kebijakan dapat memberikan dampak maupun hasil yang diinginkan dari segi struktur organisasi, Kantor Kecamatan Bungatan sudah Menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan aturan-aturan yang ada seperti Peraturan Bupati Nomor 68 tahun 2018 dan pokja Kecamatan.

2. Interpretasi

Proses implementasi Kebijakan Perekaman KTP-EL Keterbatasan Khusus sesuai dengan peraturan Daerah, petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis. Dalam penelitian ini, berdasarkan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones (1996), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan triangulasi yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, dalam memenuhi indikator interpretasi sudah cukup baik

3. Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan penelitian ini, berdasarkan teori Charles O. Jones, pada indikator aplikasi/penerapan untuk mengetahui bagaimana ketersediaan dan kemudahan terkait informasi tentang pelaksanaan Impelementasi Program Pelayanan KTP-EL Keterbatasan Khusus Dalam Pembuatan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Kecamatan Bungatan Kabupaten Situbondo, dari segi program kerja bahwa berbagai kendala terjadi pada saat program kerja dilaksanakan seperti masalah transportasi, tidak semua masyarakat memiliki transportasi pribadi untuk pergi menuju tempat pelayanan, sedangkan transportasi umum sulit ditemui dan mahal biayanya. Hal tersebut tentu berpengaruh pada program kerja pemerintah, namun semula yang diwajibkan aktif adalah penduduk diubah menjadi yang aktif adalah Pemerintah melalui Petugas dengan Jemput Bola atau Pelayanan Keliling.

Program Pesankhu di Kantor Kecamatan Bungatan

Setiap perumusan kebijakan (program) selalu diiringi dengan suatu implementasi. Betapapun baiknya suatu program tanpa implementasi yang baik dan benar maka tidak akan banyak yang berarti. Suatu program hanyalah rencana bagus diatas kertas kalau tidak dapat diimplementasikan dengan baik dan benar.

Menurut (Usman & Nurdin. 2002) menyebutkan bahwa implementasi kebijakan merupakan kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan yang dilakukan oleh para pelaksana program kepada kelompok sasara sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul ketika *policy output* dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka waktu tertentu hasilnya akan mampu diwujudkan.

Proses Perekaman KTP-EI Keterbatasan Khusus

Apakah suatu program terimplementasi dengan efektif atau tidak dapat diukur dengan standar penilaian yaitu tahapan interpretasi, tahapan pengorganisasian dan tahap aplikasi, penerapan hal tersebut dikatakan oleh (Nugroho, Riant. 2004) sebagai berikut :

a. Tahap Interpretasi

Tahap interpretasi merupakan tahapan penjabaran sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Kebijakan umum akan dijabarkan ke dalam kebijakan manajerial akan dijabarkan dalam kebijakan teknis operasional.

b. Tahapan Pengorganisasian

Tahap pengorganisasian lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan, penetapan anggaran yang diperlukan, penetapan sarana dan prasarana yang diperlukan, penetapan tata kerja dan penetapan manajemen pelaksanaan kebijakan

c. Tahap Aplikasi

Tahap aplikasi merupakan tahap penerapan rencana proses implementasi kebijakan ke dalam realitas nyata. Tahap aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan dalam tahapan yang telah disebutkan sebelumnya.

- Perekaman Data: Melayani perekaman data penduduk, termasuk foto, sidik jari, dan iris mata.
- Verifikasi Dokumen: Menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen persyaratan dari pemohon.
- Koordinasi: Berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) tingkat kabupaten/kota untuk pemrosesan dan pencetakan KTP.
- Penerbitan dan Distribusi: Sebagian besar proses pencetakan KTP Elektronik dilakukan oleh Dukcapil, namun beberapa daerah mungkin memiliki kebijakan lokal di mana KTP yang sudah jadi bisa diambil di kantor Kecamatan.

Dengan demikian, pedoman yang berlaku di Kecamatan merupakan turunan atau implementasi dari peraturan yang lebih tinggi, seperti yang dikeluarkan oleh Kemendagri dan Pemerintah Daerah tingkat kabupaten/kota. Jika ada peraturan yang lebih spesifik, biasanya itu dalam bentuk Peraturan Bupati (Perbup) atau Peraturan Walikota (Perwali) yang mengatur teknis pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di wilayah tersebut.

Faktor Penghambat

Implementasi program perekaman KTP-el pada Kantor Kecamatan Bungatan tentu juga memiliki faktor penghambat dalam implementasinya. Faktor penghambat dapat menyebabkan suatu program tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut ini adalah faktor penghambat internal dan eksternal terkait dengan implementasi program tersebut:

- 1) Faktor penghambat internal
 - a) Keterbatasan jumlah staff Kecamatan Bungatan
Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:83) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam suatu proses implementasi program, yaitu salah satunya dilihat dari kapasitas pelaksana yang berupa kualitas SDM yang mengimplementasikan program.
 - b) Kurang tersedianya sarana dan prasarana
Jonas dalam Widodo (2006: 89-91) menjelaskan bahwa dalam salah satu proses implementasi terdapat tahap pengorganisasian yang didalamnya memuat sumber daya dijelaskan tentang sarana dan prasaran yang dibutuhkan serta sumber daya manusia yang terlibat untuk melaksanakan suatu kebijakan.
- 2) Faktor penghambat eksternal
 - a) Masyarakat sering tidak memperhatikan persyaratan
Purwanto dan Sulistyantuti (2012) mengemukakan bahwa pada kenyataannya *perfect implementation* tidak pernah dapat terwujud karena masih dipengaruhi oleh beberapa hal yang salah satunya adalah hambatan eksternal, yakni dari faktor masyarakat sendiri, dapat diketahui masyarakat kurang memperhatikan persyaratan yang harus lengkapi agar dapat melaksanakan proses perekaman KTP-el yang sesuai sebagaimana semestinya, sehingga mereka tidak harus bolak-balik untuk mengambil atau mengurus dengan mendadak, hal itu tentunya akan mengulur-ulur waktu pembuatan KTP-el Disabilitas.
 - b) Letak Geografis
Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa terdapat enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan, salah satu factor yang menyebutkan bahwa adanya kondisi lingkungan geografis dimana implementasi tersebut dilakukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Bungatan dapat ditarik kesimpulan dan saran. Adapun kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Organisasi terdiri dari :
 - a. Struktur organisasi, yang dapat diketahui bahwa Kantor Kecamatan Bungatan Sudah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik
 - b. Sumber Daya Manusia/Keahlian pelaksan, yang dapat diketahui bahwa adanya pergantian operator baru dan belum pernah mendapatkan bimbingan teknis.

- c. Perlengkapan alat kerja, yang dapat diketahui bahwa Kecamatan tidak memiliki *memory card* pada *Camera*, *Fingerprint Scanner* dan *Iris Scanner* sering tidak berfungsi
2. Interpretasi terdiri dari
 - a. Petunjuk pelaksana, yang dapat diketahui bahwa ruang perekaman sudah disediakan meja untuk masing-masing petugas untuk melakukan tahap-tahap perekaman.
 - b. Petunjuk teknis, dapat diketahui bahwa Pelaksanaan KTP-EL telah sesuai dengan petunjuk yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo
3. Pelaksanaan terdiri dari
 - a. Prosedur kerja, yang dapat diketahui bahwa pelaksana baik Pemerintah Kabupaten maupun Kecamatan serta operator sudah memahami tupoksi berdasarkan Perda Kabupaten Situbondo Nomor 1 tahun 2025 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
 - b. Program kerja, yang dapat diketahui bahwa pihak Kecamatan telah menyediakan tempat, melakukan sosialisasi, pendataan wajib KTP-EL dan melakukan perekaman
 - 1) Sosialisasi, yang dapat diketahui bahwa berbagai kendala ditemukan dalam proses sosialisasi seperti: (a). Kondisi geodrafis Kecamatan Bungatan yang sangat luas dan terdiri dari 7 Desa dan 40 Dusun. Sehingga pelaksanaan sosialisasi belum maksimal dan menyebabkan informasi yang diterima warga tentang pelaksanaan KTP Elektronik masih kurang dan tidak begitu luas, tentunya keadaan ini dapat menghambat proses implementasi Program KTP-EL. (b). Kurangnya kesadaran masyarakat, karena mereka menganggap KTP lama masih dapat dipergunakan.
 - 2) Pendataan yang penyerahan Surat Panggilan dapat diketahui bahwa tidak ditemukan kendala sehingga surat panggilan sampai pada wajib KTP-EL
 - 3) Perekaman, yang dapat diketahui bahwa Pemerintah Kecamatan Bungatan dalam melakukan pelayanan Menggunakan dua cara yaitu (a) melakukan perekaman di Kantor Kecamatan Bungatan bagi warga yang langsung mendatangi Kantor Kecamatan dan (b) dengan cara turun langsung atau "Jemput Bola".
Berbagai kendala lain juga terjadi pada saat program kerja dilaksanakan seperti masalah transportasi, tidak semua Masyarakat memiliki transportasi pribadi untuk pergi menuju tempat pelayanan. Kurangnya komunikasi dan koordinasi antar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa masalah perekaman Desa. Karena Kecamatan Bungatan mengalami perekaman 7 Desa dan 40 Dusun.
 - c. Jadwal kegiatan, dapat diketahui batas waktu perekaman massal yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat antusias datang melakukan perekaman KTP-EL akan tetapi hasilnya masih menunggu 1 minggu karena banyaknya KTP yang harus dicetak dan hasil cetak KTP diserahkan ke Kecamatan sebagai tempat mengambil KTP yang telah dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tapi ada banyak KTP

Elektronik yang belum di ambil oleh warga sehingga menumpuk Kertu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Daerah terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan bimbingan dan pelatihan kepada operator Baru KTP-EL secara rutin untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya. Sedangkan bagi Kecamatan, harus ada koordinasi apabila terdapat pergantian pegawai terutama operator KTP-EL serta adanya pemeliharaan peralatan yang digunakan untuk perekaman
2. Bagi pihak Kecamatan hendaknya memberikan ruang/tempat nyaman bagi masyarakat untuk melakukan proses perekaman, agar tidak berdesak-desakan.
3. Kecamatan diberikan wewenang penuh untuk mencetak perekaman KTP-EL dan perubahan nama/alamat yang salah agar penduduk yang berada dipedalaman hanya pergi ke kantor Kecamatan dengan begitu penduduk tidak harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Kabupaten Kota untuk mengurangi biaya yang akan dikeluarkan oleh penduduk dan memberikan kemudahan bagi penduduk serta mengurangi beban kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2002:41). *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Djamrut, d. E. (2015). Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang kota samarinda. *Ejournal ilmu pemerintahan*, 3(3), 1472-1486.
- Irenes, m. M., setiamandani, e. D., studi, p., publik, a., tunggadewi, u. T., & anak, k. I. (2019). *Pelayanan publik dalam*. 8(4), 272-277.
- Mirnasari, r. M. (2013). Inovasi pelayanan publik uptd terminal purabaya-bungurasih. *Kebijakan dan manajemen publik*, 1(1), 71-84.
- Mayasiana, n. A. (2017). Tolak ukur kualitas pelayanan publik. *Paradigma madani*, 4(2), 75-80
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintahan tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59-67.
- Parawu, Hafiz Elfiansya. 2020. Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi negara Volume 10* (2), Oktober, (hal. 204
- Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2016. Tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Situbondo*
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012:83). *Implementasi kebijakan publik: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Rumengan, f., & londa, v. Y. (2020). Kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kabupaten minahasa selatan. *Jurnal administrasi publik*, 5(85), 47-56.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sidiq, u., & choiri, m. M. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. In *journal of chemical information and modeling* (vol. 53, issue 9).

Sumber Internet

- Fadli, m. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4932](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932)
- Haqie, z. A., nadiyah, r. E., & ariyani, o. P. (2020). Inovasi pelayanan publik suroboyo bis di kota surabaya. *Jpsi (journal of public sector innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). *Intruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan*(p.3). <http://disdukcapil.landakkab.go.id/docs/inmendagri/attachment437.pdf>
- Kementerian RI. (2018). *Sistem Informasi Manajemen Penyandang Disabilitas*. <https://simpd.kemensos.go.id/>
- Kurniawan, r. C. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat justisia:jurnal ilmu hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Ndaumanu, F. (2020). Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal HAM*, 11(1), 131. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.131-150>
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta:Gramedia
- Praselia, IB; Subekti, R. (2021). Cakrawala Hukum Cakrawala Hukum. *Cakrawala Hukum*, 12(1), 95–110. <https://e-journal.unwiku.ac.id/hukum/index.php/CH/article/view/171>
- Usman & Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

Undang-Undang

- Indonesia, R. (1997). *Undang Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat*.
- Indonesia, R. (2009). *Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- JDIH, B. R. (2013). *Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013. UU No 24 Tahun 2013*, 3,103–111.
- RI, D. (2016). *Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas*.
- Said Zainal, A. (2012). *Kebijakan Publik*. Penerbit Salemba Humanika.
- Perda Kabupaten Situbondo Nomor 1 tahun 2025 tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*
- UU No 19 Tahun 2011. (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39255>
- Undang-undang Nomor 19 Tahun 2011 Pasal 9 *Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas* <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39255#>
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*
- <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>