

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi publik menitikberatkan pada upaya administrasi pemerintahan melalui kegiatan administrasi pemerintahan artinya administrasi publik lebih menitikberatkan pada kegiatan administrasi berupa pelayanan publik dan penyedia layanan publik. Pelayanan merupakan terjemahan dari kata *service* yang sering juga diterjemahkan dengan pelayanan. Sedangkan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Sedangkan jasa berarti segala kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh pihak lain, yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak berarti kepemilikan atas sesuatu yang produksinya (daya tarik atau hasilnya) dapat dialihkan atau tidak kepada pihak lain (Rachmatono, 2018).

Pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan itu sendiri tentu saja diubah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, karena setiap warga negara berhak menerima barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah diarahkan untuk mencapai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, karena pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat secara demokratis dengan mengedepankan hak asasi manusia (Ila Farida & Dewi Ambarwati, 2023). Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada urusan administrasi saja, namun juga mencakup lebih dari itu, merupakan pemenuhan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan persiapan administrasi publik yang lebih matang agar dapat mencapai pelayanan yang baik. Pelayanan terhadap warga negara merupakan tanggung jawab penuh pemerintah, baik pemerintah daerah maupun nasional (Rachmatono, 2018).

Efisiensi adalah kuncinya tercapainya tujuan atau sasaran yang telah diidentifikasi dalam setiap organisasi, kegiatan atau program. Dikatakan efektif

apabila tujuan atau sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditetapkan (Nazaruddin, 2018). Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik di instansi pemerintah melakukan ekspansi mengingat tingkat mobilitas masyarakat yang semakin meningkat. Upaya untuk merespons tuntutan tersebut dapat dilakukan melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan publik. Tuntutan masyarakat tentunya harus direspon dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan menghadirkan inovasi-inovasi yang mendukung dan bermanfaat bagi masyarakat. Dalam hal ini penerapan inovasi pelayanan publik harus mampu memanfaatkan ICT untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien (Rachmatono, 2018).

Administrasi kependudukan merupakan bagian penting yang harus dimiliki masyarakat karena pengelolaan kependudukan dapat memberikan hak atas pelayanan publik dan perlindungan terkait dokumen kependudukan. (Inka Sari & Meirinawati, 2022). Administrasi kependudukan sebagai kebutuhan setiap warga negara salah satunya adalah e-KTP, e-KTP sendiri selain sebagai identitas diri juga sebagai syarat utama dalam pelayanan publik dan sebagai syarat untuk mengikuti program-program Pemerintah di bidang sosial, kegunaan e-KTP untuk mengikuti program-program pemerintah di bidang sosial adalah untuk penyaluran bantuan sosial dan jaminan kesehatan untuk warga yang membutuhkan, karena saat ini pemerintah banyak menyalurkan program bantuan sosial dan jaminan kesehatan, salah satu syarat untuk menerima program tersebut mempunyai e-KTP dan untuk bisa mempunyai e-KTP adalah dengan cara mengikuti rekam, Rekam itu sendiri dilakukan di bagian pelayanan umum kantor Kecamatan dan tentu saja warga masyarakat yang akan melaksanakan Rekam harus datang sendiri karena proses rekam tidak bisa di wakikan oleh orang lain, dan yang menjadi permasalahan saat ini adalah sebagian warga masyarakat yang berkebutuhan khusus yang karena kondisi mereka sehingga tidak bisa melakukan rekam e-KTP di kantor kecamatan sehingga mereka belum bisa mempunyai e-KTP seperti warga masyarakat yang lainnya tentu saja ini menjadikan permasalahan.

Jatipurno merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Wonogiri yang terdiri dari sembilan Desa dan dua Kelurahan berpenduduk kurang lebih 39.484 jiwa dan menurut data dari TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) 334

jiwa di antaranya adalah warga masyarakat berkebutuhan khusus yang tentu saja memerlukan perlakuan khusus, mereka juga mempunyai hak yang sama dalam administrasi kependudukan dengan warga masyarakat yang lainnya dan karena kondisi mereka yang mempunyai keterbatasan fisik maupun mental sehingga sebagian dari mereka tidak bisa melaksanakan rekam e-KTP di kantor Kecamatan, persoalan ini tentu saja memerlukan solusi agar warga berkebutuhan khusus bisa memiliki e-KTP.

Berdasarkan latar belakang diatas, mekanisme Rekam e-KTP Secara jemput bola untuk warga berkebutuhan khusus meliputi berbagai kendala dan keterbatasan yang dihadapi oleh warga berkebutuhan khusus dalam proses pengisian data e-KTP. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan fizikal dan mentala masyarakat penyandang disabilitas membuat mereka tidak dapat mengakses pelayanan pembuatan KTP-e secara umum. Keterbatasan dalam pengisian data, seperti keterbatasan dalam pengisian data secara elektronik, membuat mereka tidak dapat menggunakan sistem e-KTP secara optimal. Program Jemput Bola telah diusulkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat penyandang disabilitas, warga yang sakit, dan warga lansia dalam melakukan perekaman e-KTP. Tetapi, keterbatasan fasilitas yang tidak sesuai untuk mereka, seperti transportasi khusus dan fasilitas yang tidak aksesibel, membuat implementasi program Jemput Bola belum optimal. Tugas akhir saya ini akan membahas tentang cara untuk mengatasi keterbatasan dan kekhawatiran yang dihadapi oleh warga berkebutuhan khusus dalam proses pengisian data e-KTP, serta bagaimana program Jemput Bola dapat dioptimalkan untuk membantu mereka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *bagaimana mekanisme rekam e-ktp secara “jemput bola” untuk warga masyarakat berkebutuhan khusus di kecamatan jatipurno kabupaten wonogiri?*.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah yaitu untuk memahami mekanisme rekam e-ktp secara “jemput bola” untuk warga masyarakat berkebutuhan khusus di kecamatan jatipurno kabupaten wonogiri.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis adalah diharapkan kegiatan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pada pengembangan keilmuan tentang mekanisme rekam KTP secara jemput bola dan memperkaya pemikiran dalam memperkaya wawasan dalam lingkup Ilmu Pemerintahan. .

2. Secara Praktis

- a) Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan bagi masyarakat dalam menjadi sumber inspirasi, informasi dan pedoman dalam pengambil kebijakan serta peneliti selanjutnya sesuai dengan kepakaran dalam dibidang ini sehingga adanya penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat.

- b) Bagi Penulis

Untuk menambah ketrampilan dan wawasan dalam bidang penelitian, sehingga apa yang diteliti dapat memberikan kemanfaatan baik untuk penulis sendiri ataupun bagi peneliti selanjutnya.

E. Definisi Konsep

Dalam penelitian ini yang dimaksud mekanisme rekam e-ktp “jemput bola” kepada masyarakat berkebutuhan khusus di Kecamatan Jatipurno Kabupaten Wonogiri merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi untuk memberikan fasilitas dan memberikan pemenuhan hak yang sama kepada masyarakatnya. Untuk itu, definisi konsep penelitian ini berada pada konsep pelayanan publik. Namun dalam penelitian ini terdapat parameter yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini, parameter tersebut konsep pelayanan publik menurut Bharata (2004) dalam Riani (2021) terdiri atas :

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

F. Kajian Teori

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik. Teori ini untuk menjelaskan mengenai pelayanan rekam e-ktip secara jembut bola untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus di kecamatan Jatipurno Kabupaten Wonogiri. Pelayanan tersebut berusaha untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat yang mempunyai kebutuha khusus agar mereka juga mendapatkan hak yang sama dengan masyarakat yang lainnya.

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak lepas dari permasalahan kepentingan publik yang timbul darinya terminologi pelayanan publik itu sendiri (Robial dkk., (2023). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau perangkat fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan suatu kinerja yang tampak, tidak berwujud dan cepat hilang, dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih mampu berpartisipasi aktif dalam proses konsumsi jasa. Pelayanan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari sekian banyak definisi yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang melayani masyarakat, baik berinteraksi langsung maupun tidak, sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga merupakan misi utama setiap instansi pemerintah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat (Muharam, 2019).

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam berupa manfaat dan pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka melaksanakan ketentuan Peraturan perundang-undangan (Rachmatono, 2018). Sedangkan istilah pelayanan publik di Indonesia hal ini sering disamakan dengan pelayanan publik atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan

sesuai dengan sistem hukum setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana dikatakan ada empat unsur dalam pelayanan publik menurut Bharata (2004) dalam Riani (2021), yaitu: 1) penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; 4) Kepuasan pelanggan.

Pelayanan Publik (*Public Service*) apa yang dilakukan birokrasi publik merupakan salah satu wujud fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat sekaligus pelayan negara. Keberadaan lembaga-lembaga negara, termasuk yang pada hakikatnya merupakan pelayan masyarakat, tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk menyediakan atau melayani masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik wajib dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi merupakan wujud fungsi aparatur sebagai pegawai negara dan pelayan masyarakat. Kehadirannya dalam pelayanan publik tidak melayani diri sendiri, melainkan melayani masyarakat. Birokrasi publik wajib dan bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik dan profesional (Muharam, 2019).

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai penyediaan kebutuhan pelayanan (*service*) orang atau komunitas yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah diidentifikasi. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Didirikan bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dalam masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya guna mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik wajib dan bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik dan profesional (Suhartoyo, 2019).

Menurut Moenir (2002) dalam (Riani dkk., (2021) dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

2. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

2. Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

3. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

4. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh data. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian melibatkan pengajuan pertanyaan dan prosedur, data biasanya dikumpulkan dalam setting partisipan, data dianalisis secara induktif dari tema khusus ke umum, dan peneliti membuat interpretasi terhadap makna data. Laporan tertulis akhir memiliki struktur yang fleksibel. Mereka yang terlibat dalam penyelidikan jenis ini mendukung pandangan penelitian yang menghargai metode induktif, fokus pada makna individu, dan pentingnya menafsirkan kompleksitas situasi (Creswell, 2014). Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengembangkan kepekaan konseptual tentang permasalahan yang dihadapi, menjelaskan fakta-fakta yang relevan dengan mengeksplorasi teori-teori dari bawah dan mengembangkan pemahaman terhadap satu atau lebih fenomena yang dihadapi (Gunawan, 2013).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Kecamatan Jatipurno, Kabupaten Wonogiri Provinsi Jawa Tengah. Alasan dipilih sebagai penelitian lokasi tersebut karena merupakan tempat yang dijadikan sebagai topik utama dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan suatu bahan mentah yang jika diolah dengan baik melalui berbagai analisis, dapat menghasilkan informasi yang beragam. Dengan menggunakan metode tertentu dapat menghasilkan sesuatu yang dapat menggambarkan atau merujuk pada sesuatu. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan teknik berupa wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara biasanya dilakukan antara dua orang dan partisipan bertukar pendapat dan informasi melalui tanya jawab, dengan menggunakan percakapan antar temuan wawancara sebagai sumber diskusi. Kegiatan wawancara ini dilakukan untuk memperoleh klarifikasi dan tambahan informasi obyektif tentang fakta sebenarnya yang timbul dari fenomena yang diamati sebelumnya. Wawancara kualitatif pada hakikatnya adalah percakapan dimana peneliti menetapkan arah umum pembicaraan dan idealnya mengikuti topik-topik tertentu yang diangkat oleh informan, karena dalam wawancara ini informan lah yang paling banyak berbicara. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi mendalam secara langsung dengan melakukan wawancara semi terstruktur secara tatap muka (Kaharuddin, 2020).

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mencatat data atau dokumen yang diperoleh dari informan. Dokumen ini dapat diperoleh melalui wawancara dengan informan. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari wawancara dapat digunakan untuk memverifikasi keabsahan dokumen yang diperoleh. Pendokumentasian ini bertujuan untuk memperoleh

dokumentasi yang diperlukan berupa informasi dan objek yang dapat membuktikan adanya kegiatan yang terdokumentasi. Berbagai fakta dan data disimpan dalam bentuk dokumen. Sebagian besar data yang tersedia berbentuk memoar, memorabilia, laporan, dan foto. Ciri utama dari data tersebut adalah tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, dan justru memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mempelajari apa yang terjadi di masa lalu. Dalam penelitian ini, dokumen mendukung temuan wawancara. Berbagai fakta dan data disimpan dalam bentuk dokumen. Sebagian besar data yang tersedia berbentuk memoar, memorabilia, laporan artefak, dan foto. Ciri utama dari data tersebut adalah tidak dibatasi oleh tempat dan waktu, melainkan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mempelajari apa yang terjadi di masa lalu. Dalam penelitian ini, dokumen mendukung temuan wawancara.

4. Keabsahan Data

Peneliti tidak hanya perlu menganalisis data saja, namun juga menguji keabsahannya untuk memperoleh data yang valid. Teknologi Pengumpulan Data Disarankan juga menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data untuk dijadikan sebagai sumber data. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini adalah uji reliabilitas. Kredibilitas penelitian kualitatif diuji dari validitas dan reliabilitasnya serta tingkat kepercayaan terhadap data yang dikumpulkan. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Peneliti mengetahui lamanya penelitiannya dengan melihat pernyataan penelitian dari peneliti (Trianto, 2011).

5. Teknik Analisis Data

Pada sebuah penelitian diperlukan analisis data yang berurutan untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Menurut Miles & Huberman (1994) terdapat analisis data sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Pertama, pengumpulan data. Dalam tahap ini peneliti mengumpulkan data dari awal dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan (Miles & Huberman, 1994).

b. Reduksi Data

Kedua, reduksi data, yaitu proses seleksi, dengan penekanan pada penyederhanaan, abstraksi dan transformasi, yaitu perkiraan data yang timbul dari pengamatan tertulis di lapangan. Reduksi data terjadi terus menerus seiring dilakukannya penelitian (Miles & Huberman, 1994).

c. Penyajian Data

Ketiga, penyajian data. Penyajian data berarti serangkaian rencana informasi terorganisir yang memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan pernyataan tindakan. Kegiatan reduksi dan display data merupakan kegiatan yang berkaitan langsung dengan proses analisis data model interaktif (Miles & Huberman, 1994).

d. Penarikan Kesimpulan

Keempat, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses analisis yang mengembangkan data. Tahapan ini berarti penggalian makna data, yang dapat dilakukan dalam proses analisis data model interaktif (Miles & Huberman, 1994).

BAB II

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum

Kecamatan Jatipurno adalah sebuah kecamatan di Kabupetn Wonogiri, Jawa Tengah, Indonesia. Kecamatan Jatipurno berjarak 36 Km ke arah timur dari pusat Kabupaten Wonogiri. Luas wilayahnya 5.546,40 Hektar yang terbagi menjadi 2 Kelurahan, 9 Desa, 9 Lingkungan, 57 Dusun, 77 RW dan 223 RT. Kecamatan Jatipurno terletak di kaki Gunung Jobolorangan pada ketinggian 485 meter dari permukaan air laut.

Batas-batas kecamatan Jatipurno :

1. Batas Sebelah Utara : Kabupaten Karanganyar
2. Batas Sebelah Timur : Kecamatan Slogohimo
3. Batas Sebelah Selatan : Kecamatan Jatisrono dan Kecamatan Sidoharjo
4. Batas Sebelah Barat : Kecamatan Girimarto

Kebijakan Pemerintah Kecamatan Jatipurno untuk menyelenggarakan Rekam e-KTP secara “jemput bola” kepada masyarakat berkebutuhan khusus merupakan kebijakan untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan berupa e-KTP agar tidak lagi mengalami kendala maupun kesulitan apa bila warga tersebut memerlukan untuk proses administratif pelayanan publik maupun menerima program sosial dari pemerintah, dikarenakan sebagian besar warga berkebutuhan khusus merupakan warga yang kurang mamapu yang masuk dalam daftar warga yang menerima program bantuan sosial dan jaminan kesehatan, dengan terpenuhinya administrasi kependudukan yaitu e-KTP warga berkebutuhan khusus tidak lagi mengalai kesulitan ataupun terkendala pada saat memerlukan pelayanan publik dan menerima program jaminan sosial dari pemerintah.

B. Pembahasan

Mekanisme Rekam e-KTP Secara jemput bola untuk warga berkebutuhan khusus meliputi berbagai kendala dan keterbatasan yang dihadapi oleh warga berkebutuhan khusus dalam proses pengisian data e-KTP. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan fizikal dan mentala masyarakat

penyandang disabilitas membuat mereka tidak dapat mengakses pelayanan pembuatan KTP-e secara umum. Keterbatasan dalam pengisian data, seperti keterbatasan dalam pengisian data secara elektronik, membuat mereka tidak dapat menggunakan sistem e-KTP secara optimal. Program Jemput Bola telah diusulkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat penyandang disabilitas, warga yang sakit, dan warga lansia dalam melakukan perekaman e-KTP. Tetapi, keterbatasan fasilitas yang tidak sesuai untuk mereka, seperti transportasi khusus dan fasilitas yang tidak aksesibel, membuat implementasi program Jemput Bola belum optimal.

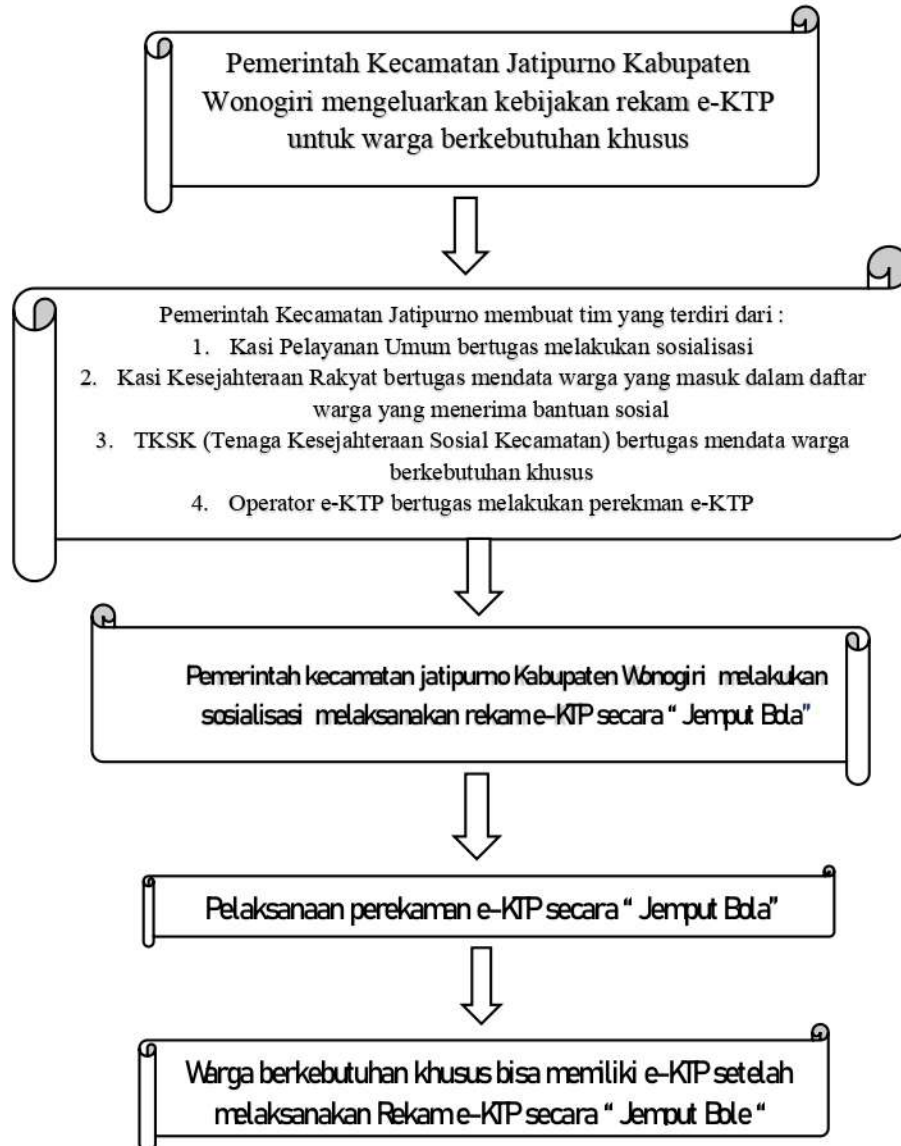
A. Mekanisme Rekam E-KTP

Pembahasan mekanisme rekam e-KTP secara jemput bola untuk warga masyarakat berkebutuhan khusus meliputi :

1. Tujuan: Mekanisme rekam e-KTP secara jemput bola untuk warga masyarakat berkebutuhan khusus adalah untuk mengembangkan sistem pendaftaran e-KTP yang lebih efektif dan efisien untuk masyarakat berkebutuhan khusus, seperti warga masyarakat dengan keterbatasan fiskal, kesehatan, atau kebutuhan khusus lainnya
2. Mekanisme: Mekanisme dalam pelayanan pembuatan e-KTP sebagai berikut: 1. Penduduk, 2. Penduduk yang memiliki keterbatasan fiskal, 3. Penduduk yang memiliki kesehatan, atau 4. Penduduk yang memiliki kebutuhan khusus lainnya
3. Sistem jemput bola: Sistem jemput bola ini akan membantu warga masyarakat berkebutuhan khusus dalam mengurus dokumen identitas pribadinya dalam sistem pemerintahan elektronik
4. Kualitas pelayanan: Mekanisme rekam e-KTP secara jemput bola untuk warga masyarakat berkebutuhan khusus dapat membantu mengembangkan kualitas pelayanan perekaman e-KTP, seperti bukti langsung (tangibles), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty)
5. Manfaat: Mekanisme rekam e-KTP secara jemput bola untuk warga masyarakat berkebutuhan khusus dapat memudahkan dan membantu warga masyarakat berkebutuhan khusus, seperti warga lansia dan penyandang

disabilitas, dalam mengurus dokumen identitas pribadinya dalam sistem pemerintahan elek

Gambar 1. Mekanisme Rekam e-KTP



Masyarakat berkebutuhan khusus: Masyarakat berkebutuhan khusus merupakan kelompok masyarakat yang memiliki kondisi kesehatan, keadaan fisik, atau kebutuhan khusus yang memerlukan perawatan khusus. Mereka memiliki kebutuhan khusus yang berbeda dari masyarakat umum, sehingga

mereka membutuhkan sistem pendaftaran yang lebih efektif dan efisien untuk mendapatkan e-KTP.

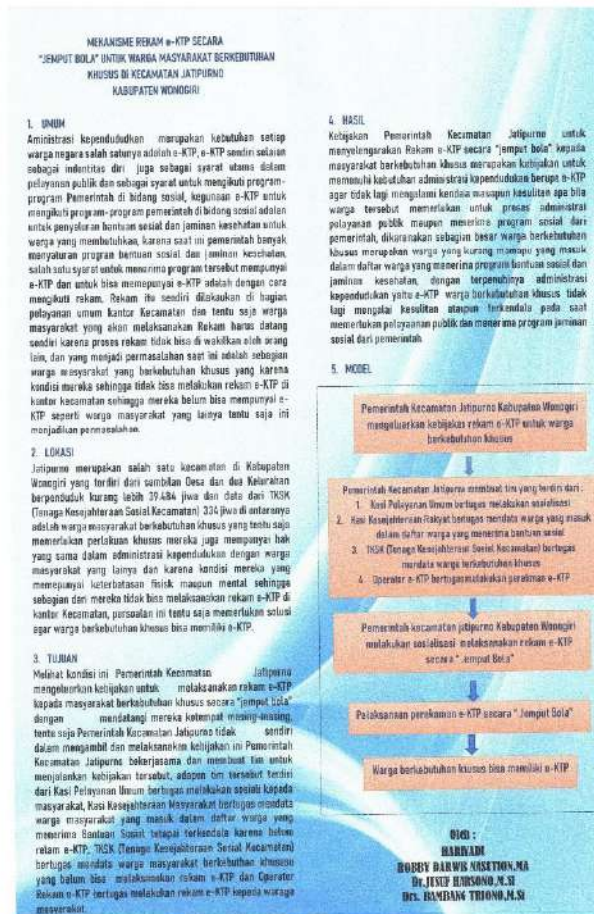
1. Pendaftaran e-KTP: Pendaftaran e-KTP merupakan proses untuk mendaftarkan diri sebagai warga masyarakat dalam sistem pemerintahan elektronik. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan lebih efisien dan efektif, seperti mendapatkan dokumen e-KTP yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan.
2. Mekanisme rekam e-KTP: Mekanisme rekam e-KTP adalah proses untuk mengumpulkan dan mengorganisir data pribadi masyarakat dalam sistem pemerintahan elektronik. Dalam skripsi ini, latar belakangnya adalah untuk mengembangkan sistem pendaftaran e-KTP yang lebih efektif dan efisien untuk masyarakat berkebutuhan khusus.
3. Jemput bola: Jemput bola merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam pengembangan sistem pendaftaran e-KTP, latar belakangnya adalah untuk mengembangkan sistem pendaftaran e-KTP yang dapat mengirimkan kode verifikasi ke pihak yang membutuhkannya melalui sistem pemerintahan elektronik.
4. Dengan mengembangkan sistem pendaftaran e-KTP yang lebih efektif dan efisien untuk masyarakat berkebutuhan khusus, skripsi ini akan membantu masyarakat tersebut untuk mendapatkan e-KTP yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti mendaftar diri, mendapatkan dokumen pendukung, atau mengajukan permohonan.

Dokumen identitas pribadinya yang dapat di-rekam secara jemput bola dalam pembuatan

- a. e-KTP bagi warga berkebutuhan khusus meliputi :
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sah
- c. Keterangan domisili
- d. Surat Keterangan lahir
- e. Surat Keterangan kematian (jika dibutuhkan)
- f. Surat Keterangan pindah (jika dibutuhkan)
- g. Surat Keterangan kawin (jika dibutuhkan)

- h. Surat Keterangan belum kawin (jika dibutuhkan)
- i. Surat Keterangan tidak pernah kawin (jika dibutuhkan)
- j. Surat Keterangan anak (jika dibutuhkan)
- k. Surat Keterangan pengangkatan (jika dibutuhkan)
- l. Surat Keterangan pengurangan (jika dibutuhkan)
- m. Surat Keterangan pindah alamat (jika dibutuhkan)
- n. Semua dokumen ini harus sah dan valid untuk melengkapi permohonan pembuatan
- o. e-KTP bagi warga berkebutuhan khusus

Gambar 2. Model Poster HKI



B. Manfaat Rekam E-KTP “Jemput Bola”

Manfaat rekam e-KTP secara jemput bola untuk warga masyarakat berkebutuhan khusus meliputi:

1. Memudahkan dan membantu warga masyarakat berkebutuhan khusus, seperti warga lansia dan penyandang disabilitas, dalam mengurus dokumen identitas pribadinya dalam sistem pemerintahan elektronik
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan serta mempercepat pelayanan administrasi
3. Mempercepat proses pembuatan e-KTP untuk warga masyarakat berkebutuhan khusus, sehingga mereka dapat mendapatkan dokumen identitas yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan
4. Membantu warga masyarakat berkebutuhan khusus dalam mendapatkan dokumen pendukung dan mengajukan permohonan yang dibutuhkan dalam proses pemerintahan elektronik

Dengan sistem rekam e-KTP secara jemput bola, warga masyarakat berkebutuhan khusus dapat mendapatkan dokumen identitas yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti mendaftarkan diri, mendapatkan dokumen pendukung, atau mengajukan permohonan.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan itu sendiri tentu saja diubah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, karena setiap warga negara berhak menerima barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keberadaan lembaga-lembaga negara, termasuk yang pada hakikatnya merupakan pelayan masyarakat, tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk menyediakan atau melayani masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik wajib dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah diarahkan untuk mencapai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, karena pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat secara demokratis dengan mengedepankan hak asasi manusia, yang dalam hal ini bagi Pemerintah Kecamatan Jatipurno memiliki tanggungjawab akan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat untuk dapat memberikan pemenuhan hak-hak masyarakatnya secara sama dan secara maksimal, sehingga masyarakat tidak ada yang dibeda-bedakan serta pencatatan data kependudukan dapat terlaksana dengan validasi yang baik..

B. Saran

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan atau dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang sama, yaitu tentang peran pemerintah dalam menyikapi masalah pelayanan kepada masyarakat, ditengah masyarakat agar tidak timbul diskriminasi dan perbedaan hak, perlu adanya program-program yang bisa menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga masyarakat tanpa terkecuali. Pemerintah juga diharapkan dapat menerapkan pelayanan hal serupa kepada pelayanan-pelayanan lainnya, sehingga masyarakat dapat memperoleh hak pelayanan yang sama.