

INOVASI LAYANAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR

Anita Nur Laila Oktavia

NPP. 32.0508

Asdaf Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0508@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Gatingsih, M.T.

ABSTRACT

Problem/Background(GAP): A significant disparity remains in the possession of civil registration documents among persons with disabilities in Tulungagung Regency, East Java Province. This condition is primarily due to limited accessibility, and the low level of awareness among the public and families of persons with disabilities about the importance of electronic identity cards (KTP-El).

Purpose: This study aims to analyze the implementation of electronic ID card service innovation through the Pandu Biola Berdawai Program, identify supporting and inhibiting factors in its implementation, and examine strategies for optimizing KTP-El issuance for persons with disabilities in Tulungagung Regency. **Method:** This research uses a descriptive qualitative approach with purposive sampling techniques. Data were collected through in-depth interviews, direct field observations, and supporting documentation. Informants consisted of Disdukcapil officers, village government officials, and families of persons with disabilities involved in the program. The validity of the data was ensured through triangulation of sources, techniques, and time. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing.

The theoretical framework of Everett M. Rogers' diffusion of innovations was applied, covering five dimensions: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. **Results:** The results show that the Pandu Biola Berdawai Program successfully increased the electronic ID card registration coverage for persons with disabilities from 66.5% to 85.6%. This innovation provides a relative advantage through a mobile service approach supported by portable devices and cross-sector collaboration. However, several obstacles were identified, including limited human resources, inadequate infrastructure, geographical constraints, and diverse disability characteristics.

Conclusion: Optimization efforts include strengthening community education, expanding service reach to remote areas, simplifying procedures, and utilizing more flexible registration technology. This program has proven effective in realizing a more inclusive, adaptive, and equitable civil registration service for persons with disabilities in Tulungagung Regency.

Keywords: People with disabilities, Electronic Identity Card (KTP-El), Pandu Biola Berdawai Program, service innovation, accessibility

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Adanya kesenjangan signifikan penduduk penyandang disabilitas yang belum memiliki dokumen kependudukan yang disebabkan oleh keterbatasan aksesibilitas, serta minimnya kesadaran masyarakat dan keluarga penyandang disabilitas terhadap pentingnya dokumen kependudukan KTP-EL di Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan inovasi layanan KTP Elektronik melalui Program Pandu Biola Berdawai. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi pendukung. Informan terdiri dari petugas Disdukcapil, aparat pemerintah desa, dan keluarga penyandang disabilitas yang terlibat langsung dalam program. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers digunakan sebagai landasan analisis dengan lima dimensi: *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pandu Biola Berdawai berhasil meningkatkan cakupan perekaman KTP-El penyandang disabilitas dari 66,5% menjadi 85,6%. Inovasi ini memberikan keunggulan relatif melalui pendekatan jemput bola, didukung perangkat mobile dan kolaborasi lintas sektor. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah SDM, sarana prasarana terbatas, serta tantangan geografis dan karakteristik disabilitas yang beragam. **Kesimpulan:** Upaya optimalisasi dilakukan melalui penguatan edukasi masyarakat, perluasan jangkauan layanan ke daerah terpencil, penyederhanaan prosedur, serta pemanfaatan teknologi perekaman yang lebih fleksibel. Program ini menunjukkan efektivitas dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, adaptif, dan berkeadilan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Tulungagung.

Kata Kunci: Penyandang disabilitas, KTP-Elektronik, Program Pandu Biola Berdawai, Inovasi layanan, Aksesibilitas,

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan manifestasi nyata peran negara dalam menjamin perlindungan hukum dan pengakuan terhadap status pribadi serta status hukum setiap individu atas peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami. Hutasoit (2017) menegaskan bahwa administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis dalam menciptakan tertib administrasi dan sebagai basis data nasional untuk penyusunan kebijakan publik yang responsif terhadap kebutuhan penduduk. Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang esensial adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El). KTP-El berfungsi sebagai identitas hukum resmi yang menjadi dasar utama bagi warga negara Indonesia dalam mengakses berbagai hak dasar, seperti layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, hingga partisipasi politik (McCormick, 2001). Dalam konteks reformasi birokrasi modern, prinsip inklusivitas pelayanan menjadi aspek penting yang menuntut pemerataan akses layanan publik, termasuk bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih banyak tantangan implementatif. Penyandang

disabilitas kerap mengalami hambatan struktural maupun kultural, seperti keterbatasan mobilitas, aksesibilitas fasilitas layanan yang rendah, rendahnya literasi kependudukan, hingga keterbatasan aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan khusus mereka (Truscott & Ferguson, 2009). Hal ini berkontribusi terhadap rendahnya angka kepemilikan dokumen kependudukan, termasuk KTP-El, pada kelompok ini. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung tahun 2024, dari total 2.815 penyandang disabilitas, tercatat sebanyak 943 jiwa (33,5%) belum melakukan perekaman KTP-El, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1 : Status Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas di Kabupaten Tulungagung Tahun 2024

No	Keterangan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Sudah melakukan perekaman	1.872	66,5%
2	Belum melakukan perekaman	943	33,5%
Total		2.815	100%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 2024

Terdapat angka penyandang disabilitas sebesar 33,5% yang belum memiliki KTP-El yang menunjukkan kesenjangan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif di Kabupaten Tulungagung. Untuk menjawab permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung meluncurkan inovasi layanan bernama *Pandu Biola Berdawai (Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Orang Disabilitas Melalui Pendekatan Berdaya dan Inklusif)*. Program ini mengadopsi pendekatan *jemput bola* dengan dukungan perangkat perekaman portabel dan strategi berbasis komunitas serta keluarga, yang ditujukan untuk menjangkau lokasi penyandang disabilitas secara langsung, seperti Sekolah Luar Biasa (SLB), panti sosial, dan daerah permukiman terpencil (Barnes, 2008). Inovasi ini tidak hanya menyentuh aspek teknis, tetapi juga sosial-kultural, dengan tujuan mengatasi hambatan struktural maupun non-struktural dalam pelayanan.

Meskipun menunjukkan progres yang positif, pelaksanaan Program Pandu Biola Berdawai masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan alat dan infrastruktur, keterampilan teknis petugas, serta kondisi geografis dan kompleksitas jenis disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi ilmiah untuk menilai efektivitas implementasi program secara mendalam. Penelitian ini menggunakan teori *Difusi Inovasi* dari Everett M. Rogers, yang mencakup lima dimensi: *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Teori ini digunakan sebagai alat analisis untuk menilai sejauh mana Program Pandu Biola Berdawai mampu beradaptasi dan memberikan manfaat nyata bagi kelompok disabilitas. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi pelayanan penerbitan KTP-El melalui Program Pandu Biola Berdawai di Kabupaten Tulungagung serta merumuskan strategi optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, adil, dan berkelanjutan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Inovasi layanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) bagi penyandang disabilitas melalui Program *Pandu Biola Berdawai* di Kabupaten Tulungagung merupakan bentuk transformasi pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Program ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan dengan pendekatan

jemput bola yang dilengkapi perangkat teknologi mobile, sehingga mampu menjangkau lokasi-lokasi yang sulit diakses, termasuk panti sosial, sekolah luar biasa (SLB), dan rumah tinggal penyandang disabilitas. Inisiatif ini muncul sebagai respons terhadap permasalahan aksesibilitas layanan dan belum optimalnya keterjangkauan fasilitas oleh penyandang disabilitas. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, pada tahun 2024 tercatat sebanyak 33,5% dari total 2.815 penyandang disabilitas belum memiliki KTP-El. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan dan kebutuhan masyarakat, yang mencerminkan belum sepenuhnya meratanya distribusi pelayanan, baik dari sisi wilayah geografis maupun keberagaman jenis disabilitas yang memerlukan perlakuan khusus. Tantangan tersebut tidak hanya bersumber dari keterbatasan infrastruktur dan jumlah sumber daya manusia, tetapi juga dari belum terintegrasinya prosedur pelayanan dengan karakteristik dan hambatan komunikasi penyandang disabilitas.

Rendahnya kesadaran keluarga terhadap pentingnya dokumen kependudukan, serta stigma sosial terhadap disabilitas, turut menjadi faktor penghambat yang menyebabkan kesenjangan antara pelaksanaan program dengan capaian yang diharapkan. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap pelaksanaan Program *Pandu Biola Berdawai* secara menyeluruh, mulai dari strategi sosialisasi, efektivitas jangkauan, hingga kesesuaian metode pelayanan dengan kondisi lokal masyarakat sasaran. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan inovasi layanan ini, sekaligus merumuskan rekomendasi kebijakan berbasis bukti guna mendukung penguatan kapasitas layanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif dan responsif di Kabupaten Tulungagung.

1.3. Penelitian Terdahulu

Terdapat sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dan menjadi inspirasi dalam penyusunan skripsi ini, khususnya yang membahas mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya. Penelitian oleh Shafiyah Audy dan Edo (2023) mengenai *Program Peduli DILAN* di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kepemilikan dokumen kependudukan bagi kelompok disabilitas, Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), dan lanjut usia. Hal serupa ditemukan dalam penelitian Setiawan Dewi dan Helda (2023), yang mengkaji *Program ADUH BRA* di Kota Malang, yakni inovasi layanan dokumen kependudukan dalam format braille untuk penyandang disabilitas netra. Sementara itu, Marlinang Ruth dkk (2023) mengungkapkan bahwa *Program PAK DOLA KADIS* di Kota Samarinda berhasil memberdayakan penyandang disabilitas melalui pendekatan langsung dan berbasis komunitas. Inovasi layanan mobil keliling juga diangkat dalam penelitian oleh Febriana Luruk Oro (2023) di Kota Batu, yang menyimpulkan bahwa layanan tersebut berkontribusi besar terhadap peningkatan aksesibilitas bagi lansia dan penyandang disabilitas. Di Pasuruan, Maria Gabriella Riberu dkk (2024) mengkaji inovasi *Jalan Pintar* yang terbukti efektif dalam pemenuhan hak administratif penyandang disabilitas.

Penelitian lainnya oleh Sudarni Malik dan Haerana (2022) tentang *Laraku Nyata* di Bulukumba memperlihatkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis empati sosial. Penelitian Niza Rika dan Meirinawati (2022) mengenai *Si Jaran Ijo* di Kabupaten Blitar mencatat bahwa layanan tersebut berhasil menjangkau 1.118 penduduk rentan, termasuk penyandang disabilitas, dengan pendekatan yang humanis. Sementara itu, Heru Irianto dkk meneliti *Program Jemput Bola Terpadu* di Sidoarjo yang menunjukkan efektivitas signifikan dengan menggabungkan empat jenis layanan dalam satu kunjungan. Terakhir, Laila Dwi Ningrum dan Nurbaiti (2023) dalam penelitiannya mengenai *Aplikasi Sibisa Online* di Kota Medan menemukan bahwa digitalisasi layanan melalui

aplikasi tersebut mampu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan kependudukan, khususnya bagi kelompok yang mengalami keterbatasan mobilitas.

Penelitian-penelitian tersebut menjadi bukti bahwa inovasi dalam pelayanan kependudukan terus dikembangkan oleh berbagai Disdukcapil daerah, namun belum ada yang secara spesifik mengkaji pelaksanaan inovasi layanan Program Pandu Biola Berdawai yang difokuskan pada penyandang disabilitas di Kabupaten Tulungagung. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam mengisi kekosongan literatur dengan pendekatan berbasis teori difusi inovasi secara menyeluruh dan kontekstual sesuai kondisi lokal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang dapat dilihat dari lokasi, pendekatan, dan fokus kajiannya. Tidak seperti penelitian terdahulu yang umumnya membahas pelayanan administrasi kependudukan secara umum atau inovasi pelayanan publik tanpa menyoroti kelompok rentan secara khusus, penelitian ini secara langsung mengkaji penyelenggaraan inovasi layanan penerbitan KTP-El bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Tulungagung. Kabupaten ini dipilih karena memiliki karakteristik geografis dan sosial yang berbeda dibandingkan daerah lain seperti Sidoarjo, Malang, atau Samarinda, di mana sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan. Kabupaten Tulungagung memiliki tantangan tersendiri dalam hal aksesibilitas, infrastruktur, dan kesadaran masyarakat terhadap layanan kependudukan bagi penyandang disabilitas. Kebaruan penelitian ini juga terlihat dari objek yang dikaji, yaitu Program Pandu Biola Berdawai, sebuah program layanan jemput bola yang dirancang khusus oleh Disdukcapil Tulungagung untuk menjangkau penyandang disabilitas. Program ini belum banyak dikaji dalam penelitian lain, padahal secara praktik telah memberikan pendekatan baru dalam menjangkau kelompok rentan melalui penggunaan perangkat mobile dan layanan langsung ke lokasi sasaran. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi dari Rogers secara lengkap, yaitu lima dimensi: keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Teori ini belum banyak digunakan secara menyeluruh dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas.

Penelitian ini juga menggunakan data primer dari berbagai pihak yang terlibat langsung dalam program, seperti petugas Disdukcapil, perangkat desa, dan keluarga penyandang disabilitas. Hal ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi ilmiah, tetapi juga menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, adil, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas di daerah.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk inovasi layanan administrasi kependudukan melalui Program Pandu Biola Berdawai dalam penerbitan KTP Elektronik (KTP-El) bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Tulungagung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap implementasi inovasi pelayanan penerbitan KTP Elektronik (KTP-EI) bagi penyandang disabilitas melalui Program Pandu Biola Berdawai di Kabupaten Tulungagung. Metode ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik permasalahan yang menekankan pada konteks, proses, dan makna yang dibangun oleh para aktor yang terlibat dalam pelaksanaan program. Informan dalam penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan secara sengaja berdasarkan kriteria relevansi, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam perumusan maupun implementasi program pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi.

Dalam proses wawancara, peneliti berinteraksi langsung dengan delapan informan kunci yang terdiri atas: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Proses Layanan dan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Proses Layanan, Kepala Seksi Pelayanan Publik, tim teknis Program Pandu Biola Berdawai, petugas registrasi lapangan, serta dua orang pengguna layanan inovasi dari kalangan keluarga penyandang disabilitas. Masing-masing informan dipilih untuk memperoleh informasi yang menyeluruh mulai dari aspek kebijakan, strategi implementasi, kesiapan sumber daya, prosedur operasional, hingga dampak layanan terhadap pemenuhan hak penyandang disabilitas.

Data yang dikumpulkan mencakup aspek-aspek penting dalam pelaksanaan program, antara lain: arah dan kebijakan strategis dari kepala dinas; mekanisme dan alur pelayanan dari kepala seksi dan kepala bidang teknis; informasi mengenai pelaksanaan teknis di lapangan; cakupan wilayah dan waktu layanan; ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia; dukungan lintas sektor; kesesuaian layanan terhadap jenis disabilitas; tanggapan masyarakat penerima layanan; serta pengaruh program terhadap peningkatan aksesibilitas dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. Observasi dilakukan di lokasi pelayanan jemput bola, seperti desa sasaran, panti sosial, serta sekolah luar biasa (SLB). Dokumentasi meliputi regulasi daerah, SK kepala dinas, laporan pelaksanaan program, serta data perekaman dan pencetakan KTP-EI tahun 2023–2024.

Untuk menjamin validitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Selain itu, dilakukan konfirmasi ulang terhadap informan (member checking) untuk memperkuat keabsahan informasi yang diperoleh. Data dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Seluruh hasil analisis ditafsirkan dengan menggunakan kerangka teori Difusi Inovasi dari Everett Rogers, yang mencakup lima dimensi utama: relative advantage (keunggulan relatif), compatibility (kesesuaian), complexity (kerumitan), trialability (kemungkinan dicoba), dan observability (kemudahan diamati). Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dan relevansi inovasi Program Pandu Biola Berdawai dalam konteks lokal Kabupaten Tulungagung, yang memiliki tantangan geografis, sosial, dan administratif tersendiri.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Pandu Biola Berdawai merupakan inovasi layanan publik yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung untuk menjawab tantangan aksesibilitas dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. Program ini dirancang sebagai pendekatan jemput bola yang adaptif, dengan dukungan peralatan perekaman portabel dan pelibatan lintas sektor guna memperluas jangkauan pelayanan hingga ke lokasi terpencil. Inovasi ini menempatkan

penyangang disabilitas sebagai kelompok prioritas dalam upaya pemenuhan hak identitas hukum yang adil dan setara. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, sebelum pelaksanaan program pada awal tahun 2024, tercatat 1.873 jiwa atau 66,5% dari total 2.815 penyangang disabilitas telah melakukan perekaman KTP-EI, sementara sisanya sebanyak 942 jiwa (33,5%) belum terlayani. Setelah program berjalan pada periode 2024–2025, terjadi peningkatan signifikan dalam perekaman, mencapai 2.410 jiwa atau 85,6%, sehingga hanya tersisa 405 jiwa (14,4%) yang belum melakukan perekaman. Perubahan ini menunjukkan peningkatan sebesar 537 jiwa atau 19,1%, yang merefleksikan efektivitas pendekatan inovatif program dalam menjangkau kelompok rentan.

Tabel 2 : Perkembangan Perekaman KTP-EI Penyangang Disabilitas di Kabupaten Tulungagung

Tahun	Total Penyangang Disabilitas	Sudah Rekam KTP-EI	Persentase	Belum Rekam KTP-EI	Persentase
2024 (Awal Program)	2.815 jiwa	1.873 jiwa	66,5%	942 jiwa	33,5%
2024–2025 (Setelah Program)	2.815 jiwa	2.410 jiwa	85,6%	405 jiwa	14,4%
Perubahan	–	+537 jiwa	+19,1%	–537 jiwa	–19,1%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 2024.

Keberhasilan ini dicapai melalui mobilisasi petugas ke lokasi strategis seperti SLB, rumah sakit, panti sosial, serta domisili penyangang disabilitas yang tersebar di wilayah perbukitan seperti Kecamatan Tanggunggunung. Daerah ini memiliki jarak tempuh sekitar 25,7 km dari pusat pelayanan dan kondisi topografi yang menyulitkan mobilitas masyarakat. Inovasi Pandu Biola Berdawai menjadi solusi nyata untuk mengatasi keterbatasan geografis tersebut dengan pelayanan langsung ke lokasi target. Implementasi program ini juga melibatkan sinergi antarinstansi, seperti Dinas Sosial, pemerintah kecamatan, perangkat desa, dan keluarga penyangang disabilitas. Informasi mengenai sasaran pelayanan dikumpulkan melalui sistem pelaporan berjenjang dari RT/RW hingga desa, yang kemudian diverifikasi oleh tim teknis Disdukcapil. Selain itu, sosialisasi dilakukan melalui media lokal dan kunjungan langsung, sehingga menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

Namun demikian, temuan di lapangan menunjukkan bahwa keberhasilan layanan masih belum merata pada seluruh klasifikasi disabilitas. Penyangang disabilitas fisik seperti tuna daksa dan tuna netra relatif lebih mudah dilayani. Sebaliknya, penyangang disabilitas mental dan intelektual, seperti tuna grahita dan autisme, mengalami hambatan karena keterbatasan pemahaman petugas serta belum adanya pendamping khusus dengan kompetensi psikososial. Kesenjangan layanan ini menjadi tantangan yang harus diatasi dalam pengembangan program ke depan.

Dengan demikian, inovasi layanan penerbitan KTP-EI melalui Program Pandu Biola Berdawai menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan inklusivitas dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tulungagung. Namun, untuk mencapai keberlanjutan dan pemerataan layanan, diperlukan penguatan aspek sumber daya manusia, dukungan teknologi, serta kebijakan afirmatif yang mengakomodasi keragaman kebutuhan penyangang disabilitas.

3.1 Inovasi Layanan KTP Elektronik (KTP-El) bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Tulungagung melalui Dimensi Relative Advantage

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Program Pandu Biola Berdawai memberikan nilai tambah yang signifikan dalam peningkatan akses layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Inovasi ini membawa pendekatan layanan proaktif dengan sistem jemput bola, sehingga penyandang disabilitas tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan perekaman KTP-El. Pelayanan langsung di lokasi seperti rumah, sekolah luar biasa, dan panti sosial terbukti mampu mempercepat proses perekaman dan meningkatkan kepemilikan dokumen. Keberhasilan ini tercermin dalam peningkatan angka kepemilikan KTP-El dari 66,5% menjadi 85,6%, yang menunjukkan kontribusi nyata program dalam menjangkau kelompok rentan.

3.2 Inovasi Layanan KTP Elektronik (KTP-El) bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Tulungagung melalui Dimensi Compatibility atau Kesesuaian

Program ini telah dirancang selaras dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, yaitu mewujudkan pelayanan administrasi yang cepat, tertib, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Inovasi Pandu Biola Berdawai menunjukkan kesesuaian tinggi terhadap konteks lokal, baik dari sisi operasional maupun karakteristik sosial masyarakat. Layanan diberikan dengan jadwal fleksibel, penggunaan perangkat portabel yang efisien, serta koordinasi intensif dengan pemerintah desa dan lembaga sosial. Prosedur pelayanan juga telah disesuaikan dengan kondisi penyandang disabilitas, menjadikan program ini sebagai bentuk pelayanan yang responsif dan inklusif.

Dukungan kuat dari seluruh pihak terkait, termasuk sosialisasi yang menyeluruh dan publikasi melalui berbagai media, semakin memperkuat efektivitas program ini. Dengan demikian, Program Pandu Biola Berdawai tidak hanya relevan dengan sistem yang ada, tetapi juga mampu mengakomodasi nilai-nilai inklusivitas dan kemudahan akses bagi masyarakat. Temuan ini membuktikan bahwa inovasi layanan tersebut layak dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut guna memperluas cakupan manfaatnya.

3.3 Inovasi Layanan dalam Penerbitan KTP Elektronik (KTP-El) melalui Dimensi Complexity atau Kerumitan

Dalam pelaksanaannya, program ini menghadapi beberapa tantangan, terutama pada aspek teknis dan sumber daya manusia. Masalah utama yang ditemukan antara lain adalah keterbatasan perangkat perekaman, jaringan internet yang belum stabil di daerah terpencil, serta minimnya petugas dengan keahlian khusus dalam menghadapi kelompok disabilitas tertentu. Beberapa petugas masih merangkap tugas sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas melalui pelatihan teknis berkelanjutan, penyediaan anggaran khusus untuk sarana dan prasarana, serta pembentukan tim khusus yang memiliki kompetensi dalam melayani penyandang disabilitas.

3.4 Inovasi Layanan KTP Elektronik (KTP-El) bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Tulungagung melalui Dimensi Triability atau Kemungkinan dicoba

Program Pandu Biola Berdawai memiliki tingkat kemungkinan dicoba yang tinggi karena didukung oleh struktur operasional yang fleksibel dan adaptif. Layanan ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan, baik dari segi jadwal, metode pendekatan, maupun lokasi pelayanan. Program ini telah berhasil menjangkau berbagai wilayah administratif di Kabupaten Tulungagung, termasuk kecamatan dengan topografi sulit seperti Tanggunggunung dan Sendang. Selain itu, keterlibatan aktif pihak desa dan keluarga penerima manfaat dalam proses layanan menunjukkan bahwa inovasi ini tidak hanya dapat diterapkan secara terbatas, tetapi juga memiliki potensi untuk diperluas cakupannya. Berdasarkan capaian tersebut, program ini berpeluang direplikasi di wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan geografis serupa, dengan tetap menyesuaikan pendekatan dan sumber daya yang tersedia.

3.5 Inovasi Layanan KTP Elektronik (KTP-El) bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Tulungagung melalui Dimensi Observability atau Kemudahan diamati

Dampak dari pelaksanaan program ini dapat diamati secara jelas, khususnya melalui peningkatan angka perekaman KTP-El di kalangan penyandang disabilitas. Berdasarkan data, kelompok penyandang disabilitas yang paling sulit dijangkau adalah mereka yang memiliki hambatan mental atau intelektual. Dari total 942 individu yang belum melakukan perekaman pada awal program, sebanyak 517 jiwa merupakan penyandang disabilitas mental.

Tantangan utama dalam menjangkau kelompok ini adalah keterbatasan komunikasi dua arah dan tingginya ketergantungan terhadap pendamping keluarga. Selain itu, kelompok disabilitas sensorik (rungu/wicara) dan disabilitas ganda juga menghadapi kendala pelayanan akibat keterbatasan petugas terlatih dan infrastruktur pendukung.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, kelompok-kelompok tersebut termasuk dalam kategori disabilitas berat, yang membutuhkan perlakuan khusus dalam pelayanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, perlu dikembangkan pendekatan intervensi multisektoral yang bersifat komprehensif, berkelanjutan, dan berbasis kebutuhan spesifik untuk memastikan seluruh kelompok disabilitas mendapatkan hak yang sama dalam kepemilikan dokumen identitas.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Secara keseluruhan, pelaksanaan inovasi layanan KTP-El melalui Program Pandu Biola Berdawai di Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa penerapan kelima dimensi difusi inovasi Rogers secara komprehensif mampu menjawab tantangan pelayanan publik bagi kelompok rentan. Peningkatan signifikan dalam kepemilikan KTP-El mencerminkan keunggulan relatif program. Kesesuaian strategi pelayanan dengan kondisi lokal memperkuat penerimaan masyarakat, sedangkan kompleksitas teknis menjadi indikator perlunya penguatan sumber daya dan infrastruktur. Kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati menjadi kunci keberhasilan replikasi dan penyempurnaan program di masa mendatang. Hal ini memperkuat pandangan Hutasoit (2022) bahwa inovasi pelayanan publik yang efektif harus berbasis pada kebutuhan lokal, partisipatif, dan adaptif terhadap karakteristik masyarakat yang dilayani.

3.7 Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama yang dianalisis melalui lima dimensi Rogers, terdapat beberapa dinamika sosial yang relevan untuk dicermati lebih lanjut. Pertama, program ini secara tidak langsung telah meningkatkan literasi administrasi kependudukan di tingkat keluarga, terutama di kalangan penduduk desa yang mendampingi penyandang disabilitas selama proses perekaman. Hal ini sejalan dengan pemikiran Denhardt dan Denhardt (2015), yang menekankan pentingnya keterlibatan warga dalam memperluas efek transformatif dari layanan publik yang inklusif. Kedua, ditemukannya inisiatif lokal dari pemerintah desa yang aktif mengidentifikasi dan mendata penyandang disabilitas secara mandiri menunjukkan bahwa inovasi ini mendorong penguatan tata kelola berbasis komunitas (Osborne & Brown, 2011). Ketiga, hubungan sosial antara masyarakat dan petugas layanan juga mengalami penguatan, tercermin dari meningkatnya kepercayaan publik terhadap Disdukcapil serta munculnya budaya pelayanan yang lebih responsif dan empatik. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa inovasi layanan publik tidak hanya berdampak administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap pembangunan modal sosial dan kelembagaan lokal secara berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Program *Pandu Biola Berdawai* sudah sesuai dalam implementasi program tersebut serta, merupakan inovasi strategis dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Tulungagung. Melalui pendekatan jemput bola dan penggunaan perangkat rekam portabel, program ini secara efektif menjangkau kelompok rentan yang selama ini menghadapi keterbatasan mobilitas dan akses layanan. Penerapan lima dimensi inovasi menurut teori Rogers—*relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability*—terlihat berhasil diterapkan secara komprehensif dalam pelaksanaan program ini.

Keberhasilan tersebut tercermin dari peningkatan signifikan jumlah penyandang disabilitas yang telah melakukan perekaman KTP-El, dari 66,5% menjadi 85,6%, atau naik sebesar 19,1%. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi tersebut tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga mendorong kesetaraan hak kependudukan bagi kelompok marginal.

dalam implementasi, seperti ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan alat perekam mobile, serta terbatasnya jumlah petugas yang memiliki kompetensi khusus dalam menangani penyandang disabilitas, terutama yang berkaitan dengan hambatan mental atau intelektual. Hambatan tersebut menyebabkan beberapa proses pelayanan berlangsung lebih lama dan kurang optimal, sehingga diperlukan penguatan dari sisi teknis, pelatihan petugas, serta perbaikan koordinasi antarlevel pemerintahan agar inovasi ini dapat berkelanjutan dan inklusif secara menyeluruh.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan wilayah, durasi waktu, dan kedalaman eksplorasi terhadap beberapa variabel pendukung lain yang dapat memengaruhi keberhasilan program. Selain itu, pendekatan yang digunakan masih terbatas pada metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga belum mampu menangkap secara menyeluruh persepsi penerima layanan dalam jumlah yang lebih besar dan beragam.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Berdasarkan keterbatasan tersebut, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan pendekatan yang lebih luas, baik secara wilayah maupun metode. Penelitian lanjutan dapat menggunakan metode campuran (*mixed methods*) untuk menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif dalam menilai efektivitas program secara lebih

menyeluruh. Fokus pada evaluasi pelatihan petugas, efisiensi anggaran, serta dampak jangka panjang terhadap kualitas hidup penyandang disabilitas juga menjadi arah penting yang perlu digali guna memperkuat inovasi layanan administrasi kependudukan yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, Ibu Nina Hartini, S.H., M.AP., beserta seluruh jajaran Disdukcapil yang telah membuka akses data, memfasilitasi pelaksanaan Program Pandu Biola Berdawai, dan mendampingi penulis selama pengumpulan informasi di lapangan. Apresiasi yang sama disampaikan kepada camat, perangkat desa/kelurahan, kepala SLB serta panti sosial, para petugas tim mobile-kit, dan keluarga penyandang disabilitas yang dengan antusias berbagi pengalaman—kolaborasi semua pihak inilah yang memungkinkan penelitian ini terselenggara dengan lancar dan bermakna.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- BPS Kabupaten Tulungagung. (2024). Kabupaten Tulungagung dalam angka. Diakses pada 2 Februari 2025, dari <https://tulungagungkab.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/509d6791c228301bfc58eda5/kabupaten-tulungagung-dalam-angka-2024.html>
- Barnes, S. L. (2008). A case study of the working poor single mother experience: An analysis of the structure versus agency discourse. *Journal of Poverty*, 12(2), 175–200. <https://doi.org/10.1080/10875540801973575>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. (2024). Program Pandu Biola Berdawai. Diakses pada 14 Oktober 2024, dari <http://dukcapil.tulungagung.go.id/biola.html>
- Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. (2024). Pelaksanaan Program Pandu Biola Berdawai [Post Instagram]. Diakses pada 15 Oktober 2024, dari <https://www.instagram.com/p/DBGNI5Evqfc/>
- Gatiningsih. (2013). Kajian Pelaksanaan PP 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (E-KTP) di Kabupaten Pamekasan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)*, 1(2), 136.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Husna, A. S., Mulyawan, R., & Taryana, A. (2024). Pengembangan Inovasi Pelayanan Rek Disampo Sansil (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020–2021. *Jurnal Administrasi Pemerintah (JANITRA)*, 4(1), 150–162.
- Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Bandung: Alfabeta.
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian melalui Program Sedudo

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 5(2), 106–124.

Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil melalui Program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145–150.

Kansil, D., & Hein Pusung, P. (2021). Pola Pembinaan Integritas Aparatur Sipil Negara pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(12), 1739–1753.

Kholis nur, R. (2011). *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Imperium.

Malik, S., & Haerana, H. (2022). Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 3(2), 146–153.

Masita, B. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas melalui Program Kupas Tas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar Bau. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

McCormick, J. P. (2001). Machiavellian democracy: Controlling elites with ferocious populism. *American Political Science Review*, 95(2), 297–313. <https://doi.org/10.1017/S0003055401002027>

Nasution. (1998). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

Nazinah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Program Peduli Dilan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(6), 3087–3095.

Ningrum, L. D., & Nurbaiti. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sibisa Online di Disdukcapil Kota Medan. *Innovative*, 3(4), 3859–3869.

Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 8. (2014). Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96. (2019). Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Prabowo, H. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.

Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*. Free Press of Glencoe.

Rumbiak, Y. (2016). *Inovasi Pemerintahan*. Jayapura: IPDN.

Ruth, M., Hasugian, D., Alaydrus, A., & Kadis, P. D. (2023). Disdukcapil Innovation in Empowering Persons with Disabilities Through The Direct Document Service Program Between in Collaboration with Disabilities (PAK DOLA KADIS) in Samarinda City. *Samarinda*, 1(2), 1–12.

Sangkala. (2013). Inovasi Terbuka. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 16.

Setiawan, M. N. R. A., Dewi, D. A. P. S., & Helda, M. E. N. (2023). Inovasi Pelayanan Kependudukan Berbasis Braille di Kota Malang. *Indonesian Social Science Review*, 1(1), 10–19. <https://doi.org/10.61105/issr.v1i1.41>

Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Sinthiya, I. A. P. A., & Sobri, M. R. (2015). Rancangan Aplikasi Sistem Cerdas Pembelajaran Ilmu Bangun Datar SD Negeri 01 Candiretno. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 4(1), 19–25.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sudarni, B. S., Malik, I., & Haerana, H. (2022). Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 3(2), 146–153. <https://doi.org/10.26618/jppm.v3i2.6579>

Suwarno, Y., & Lan, S. (2018). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Truscott, J. E., & Ferguson, N. M. (2009). Control of scrapie in the UK sheep population. *Epidemiology and Infection*, 137(6), 775–786. <https://doi.org/10.1017/S0950268808001064>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

