

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kabupaten Bojonegoro, yang dianalisis menggunakan teori manajemen strategi menurut Fred R. David (2011), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Strategi

Implementasi strategi pelayanan jemput bola telah berjalan dengan baik melalui pelaksanaan pelayanan secara langsung di lokasi penerima layanan. Pelayanan didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta koordinasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah desa, Dinas Sosial, dan keluarga penerima layanan. Pelaksanaan strategi tersebut mampu memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan ODGJ yang mengalami keterbatasan mobilitas sehingga mereka tetap dapat memperoleh E-KTP.

2. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi telah dilakukan melalui kegiatan monitoring dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan, penilaian capaian pelayanan, serta identifikasi hambatan dan tindak lanjut perbaikan. Monitoring dilakukan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), sedangkan penilaian capaian menunjukkan bahwa program jemput bola mampu meningkatkan akses kepemilikan E-KTP bagi kelompok rentan.

Meskipun masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan jaringan internet, kondisi kesehatan penerima layanan, dan perubahan data sasaran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan berbagai upaya perbaikan melalui koordinasi, penjadwalan ulang pelayanan, serta evaluasi secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, Strategi Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kabupaten Bojonegoro telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tahapan manajemen strategi menurut Fred R. David (2011). Perumusan strategi yang sistematis, implementasi yang didukung oleh sumber daya dan koordinasi yang baik, serta evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan menunjukkan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, mudah diakses, dan berorientasi pada pemenuhan hak-hak kelompok rentan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Pelayanan Jemput Bola E-KTP bagi Penyandang Disabilitas dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kabupaten Bojonegoro, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro diharapkan dapat meningkatkan pelaksanaan pelayanan jemput bola melalui penambahan frekuensi pelayanan, khususnya pada wilayah yang memiliki jumlah penyandang disabilitas dan ODGJ cukup banyak atau berada di lokasi

yang sulit dijangkau. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana, seperti penyediaan perangkat perekaman cadangan serta penguatan dukungan jaringan internet agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif.

2. Bagi Pemerintah Desa dan Instansi Terkait

Pemerintah desa, Dinas Sosial, serta instansi terkait diharapkan terus meningkatkan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pendataan dan pembaruan data penyandang disabilitas serta ODGJ secara berkala. Data yang akurat akan membantu penentuan sasaran pelayanan sehingga program jemput bola dapat dilaksanakan secara lebih tepat sasaran dan merata.

3. Bagi Masyarakat dan Keluarga Penerima Layanan

Keluarga penyandang disabilitas dan ODGJ diharapkan dapat berperan aktif dengan memberikan informasi yang benar mengenai kondisi anggota keluarga serta segera melaporkan apabila terdapat anggota keluarga yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan. Partisipasi keluarga akan mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan dan memastikan seluruh masyarakat memperoleh hak administrasi kependudukan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji strategi pelayanan administrasi kependudukan menggunakan pendekatan atau teori yang berbeda, serta memperluas objek penelitian pada kelompok rentan lainnya atau daerah yang memiliki karakteristik wilayah

berbeda. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. Evaluasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Wajo. *Jurnal Sosio Sains*, 5(2), 115-127.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bojonegoro. (2021). *Profil Kabupaten Bojonegoro 2021*. Bojonegoro, Indonesia: BPS Kabupaten Bojonegoro.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Statistik Indonesia 2021*. Jakarta, Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- Cousins, B. L., & Earl, L. M. (1995). *Participatory Evaluation In Education: Studies In Evaluation*. Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (Fifth). SAGE Publications Inc.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases* (13th ed.). Pearson Education.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Dinas Dukcapil Bojonegoro. (2024). *Laporan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Bojonegoro*. Bojonegoro: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
- Dinas Dukcapil Jatim. (2024). *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Jawa Timur*. Surabaya: Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. (2023). *Disdukcapil Bojonegoro Jemput Bola Rekam E-KTP Untuk Disabilitas Dan ODGJ*. Diakses Dari <https://Dinasdukcapil.Bojonegorokab.Go.Id>
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. (Tahun Terbaru). *Laporan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pelayanan Jemput Bola E-KTP*. Bojonegoro.
- Dunn, W. N. (1994). *Public Policy Analysis: An Introduction*. Prentice Hall.
- Dunn, W. N. (2004). *Public Policy Analysis: A Political Economy Approach*. Pearson Education.
- Dunn, W. N. (2018). *Sixth Edition: Public Policy Analysis An Integrated Approach*

- (6th Ed.). Routledge.
- Fitzpatrick, J. L., Sanders, J. R., & Worthen, B. R. (2011). *Program Evaluation: Alternative Approaches And Practical Guidelines*. Pearson Education.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: Managing The Moments Of Truth In Service Competition*. Lexington Books.
- Gunawan, I., Alamsyah, A., & Nugraha, M. (2024). Evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pinang Mas Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(4), 104-118.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kabar Baik. (2023). *Disdukcapil Bojonegoro Jemput Bola Rekam E-KTP Untuk Disabilitas Dan ODGJ*. Diakses Dari <https://Kabarbaik.Co>
- Kemendagri. (2024). *Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri. (2020). *Laporan Reformasi Administrasi Kependudukan Indonesia*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Dalam Negeri.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm*. Pearson Education.
- Lembaga Survei Independen. (2020). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Publik Di Indonesia*. Jakarta, Indonesia.
- Malena, C. (2004). *Social Accountability: An Introduction To The Concept And Emerging Practice*. World Bank.
- Mclaughlin, J. A., & Jordan, G. B. (1999). *Logic Models: A Tool For Telling Your Program's Performance Story*. *American Journal Of Evaluation*, 20(2), 201-212.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. SAGE Publications Inc.
- Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook* (3rd Ed). SAGE Publications Inc.
- OECD. (2019). *Digital Government Strategies For Transforming Public Services*

- In The Welfare States*. Paris, France: OECD Publishing.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Addison-Wesley.
- PANRB. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik: Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta, Indonesia: Badan Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.
- Patton, M. Q. (2008). *Utilization-Focused Evaluation*. Sage Publications.
- Peraturan Bupati Bojonegoro No. 62 Tahun 2020 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro No. 5 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Di Kabupaten Bojonegoro.
- Prana, G. G. B. A., Winayaa, I. K., & Purnamaningsih, P. E. (2023). Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Siap Melayani Identitas Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Buleleng. *Ethics And Law Journal: Business And Notary*, 1(3), 121-128.
- Raadschelders, J. C. N. (2011). *Public Administration: The Interdisciplinary Study Of Government*. Oxford University Press.
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saskia, A., & Fahlevy, M. R. (2024). Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Di Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022.
- Scriven, M. (1991). *Evaluation Thesaurus*. Sage Publications.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. CV Alfabeta.
- Syamsuddin, M. (2019). Transformasi Digital Dalam Birokrasi: Peluang Dan Tantangan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45–62.
- UNDP. (1997). *Governance For Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. United Nations Development Programme.
- United Nations Department Of Economic And Social Affairs. (2022). *World Population Prospects 2022*. New York, NY: United Nations.
- World Bank. (2023). *The Global Identification Challenge*. Washington, DC: World

