

**ANALISIS PERAN *STAKEHOLDER* DALAM  
PELAKSANAAN PROGRAM JEMPUT BOLA KHUSUS  
DISABILITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menumpuh Derajat  
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh :

**MUHAMMAD FADLI PRASETYO**

07011281924075

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2023**

# HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

## ANALISIS PERAN *STAKEHOLDER* DALAM PELAKSANAAN PROGRAM JEMPUT BOLA KHUSUS DISABILITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik

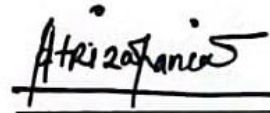
Oleh :

MUHAMMAD FADLI PRASETYO  
NIM 07011281924075

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 10 Juli 2023

Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M. Si.  
NIP. 196810221997022001



Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

# HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

## ANALISIS PERAN STAKEHOLDER DALAM PELAKSANAAN PROGRAM JEMPUT BOLA KHUSUS DISABILITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

Skripsi  
Oleh :

**MUHAMMAD FADLI PRASETYO**

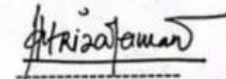
**NIM.07011281924075**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 20 Juli 2023

Pembimbing :

1. Dr. Katriza Imania, M.Si  
196810221997022001

Tanda Tangan



Penguji :

1. Dra. Martina, M.Si  
196603051993022001
2. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si  
198801272019031005


Tanda Tangan



Mengetahui,



Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fadli Prasetyo

NIM : 07011181924037

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Peran *Stakeholder* Dalam Pelaksanaan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” ini adalah benar- benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 12 Juli 2023



Muhammad Fadli Prasetyo

NIM.07011281924075

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Never underestimate yourself and do what you gonna do cause what you do today,  
can improve all your tommorow” (M Fadli Prasetyo)*

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua Orang Tua dan Saudara kandung saya

Pimpinan, Dosen, Pegawai dan Segenap Civitas

Akademika FISIP Unsri yang saya hormati

Teman Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik

Angkatan 2019

Almamater Universitas Sriwijaya

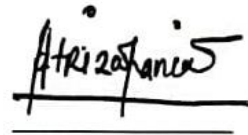
## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Peran *Stakeholder* Dalam Pelaksanaan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, mengidentifikasi, dan menganalisis peran *stakeholder* dalam pelaksanaan Program Jemput Bola bagi Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif. Untuk menganalisis peran *stakeholder* dalam pelaksanaan Program Jemput Bola bagi disabilitas pada disdukcapil kota Palembang menggunakan teori *stakeholder* menurut Maryono 2005 dalam (Latupapua, 2015) yang dibagi menjadi 3 dimensi yaitu *Stakeholder* Primer, *Stakeholder* Kunci, *Stakeholder* Sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Program Jemput Bola khusus disabilitas disdukcapil pihak yang terlibat sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, akan tetapi terdapat beberapa aspek yang perlu dibenahi dan dimasimalkan lagi, seperti harus sesegera mungkin untuk meratakan pendataan warga penyandang disabilitas, dan sosialisasi secara menyeluruh kepada keluarga dari warga penyandang disabilitas maupun warga yang bersangkutan itu sendiri.

**Kata Kunci:** Peran *Stakeholder*, Administrasi Kependudukan, Disabilitas, Disdukcapil

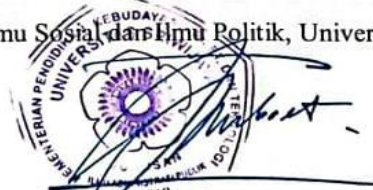
Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M.Si  
NIP. 196810221997022001



Indralaya, 10 Juli 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 19691110199411001

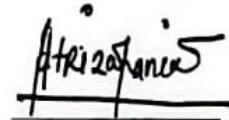
## ABSTRACT

The title of this research is "Analysis of Stakeholder Roles in the Implementation of Special Disability Outreach Program at the Population and Civil Registration Office of Palembang City.". The objective of this research is to understand, identify, and analyze the roles of stakeholders in the implementation of the Disability Outreach Program at the Population and Civil Registration Office of Palembang City. The research method used is qualitative research. To analyze the stakeholder roles in the implementation of the Disability Outreach Program at the Palembang City Population and Civil Registration Office, the researcher utilizes the stakeholder theory by Maryono (2005) as cited in Latupapua (2015), which is divided into three dimensions: Primary Stakeholders, Key Stakeholders, and Secondary Stakeholders. The results of this research indicate that the stakeholders involved in the implementation of the Special Disability Outreach Program at the Civil Registration Office have performed their duties and functions well. However, there are several aspects that need to be improved and maximized. For example, it is necessary to expedite the equalization of data collection for disabled residents and to conduct comprehensive socialization to both the families of disabled individuals and the individuals themselves.

**Keywords:** Stakeholder Roles, Population Administration, Disability, Disdukcapil

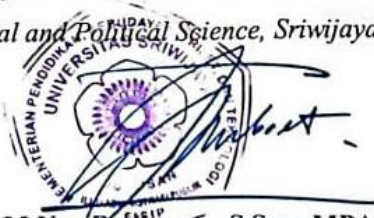
Advisor

**Dr. Katriza Imania, M.Si**  
NIP. 1196810221997022001



Indralaya, 10 July 2023

Chairman of the Public Administration Departement  
Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 19691110199411001

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan juga karunia-Nya sehingga penulis dapat menulis serta menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Peran *Stakeholder* Dalam Pelaksanaan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan tugas akhir pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam proses pengerjaan usulan skripsi ini, tentunya penulis menyadari bahwa banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak terutama kedua orang tua dan saudara saya yang telah memberikan semangat dan doa selama proses penulisan skripsi.

Banyak kendala yang penulis alami dalam penyusunan laporan ini. namun, banyak pula pihak yang senantiasa membantu serta memberikan dorongan kepada penulis agar tetap berjuang dalam menyelesaikan proposal usulan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin memberikan ucapan penghormatan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto., S.Sos. MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Katriza Imania, M. Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi
5. Ibu Dra. Tuty Khairunnisyah, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya
7. Seluruh staff dan karyawan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
8. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan usulan penelitian.



9. Kepada pemilik nama Three Wulan Novitasari, kekasihku yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti dan selalu memberikan dukungan, motivasi, pengingat dan menemani peneliti hingga saat ini.
10. Teman-teman satu jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019  
Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini dikarenakan keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, 11 Juli 2023



Muhammad Fadli Prasetyo

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL.....                      | i              |
| HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI ..... | ii             |
| HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....   | iii            |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....    | iv             |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....             | v              |
| ABSTRAK .....                           | vi             |
| <i>ABSTRACT</i> .....                   | vii            |
| KATA PENGANTAR .....                    | viii           |
| DAFTAR ISI.....                         | x              |
| DAFTAR TABEL.....                       | xiii           |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xiv            |
| DAFTAR SINGKATAN .....                  | xv             |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                    | xvi            |
| BAB I PENDAHULUAN.....                  | 1              |
| 1.1. Latar Belakang.....                | 1              |
| 1.2. Rumusan Masalah.....               | 8              |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 8              |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian.....            | 8              |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian.....           | 9              |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....            | 10             |
| 2.1. Landasan Teori .....               | 10             |
| 2.2. Kebijakan Publik .....             | 10             |
| 2.2.1. Pengertian Kebijakan Publik..... | 11             |
| 2.2.2. Proses Kebijakan Publik.....     | 12             |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.3.                                     | <i>Stakeholder</i> dalam Pelaksanaan Kebijakan .....                        | 13        |
| 2.3.1.                                   | Pengertian <i>Stakeholder</i> .....   | 13        |
| 2.3.2.                                   | Peran <i>Stakeholder</i> dalam Pelaksanaan Kebijakan.....                   | 14        |
| 2.4.                                     | Teori Yang Digunakan .....  | 15        |
| 2.5.                                     | Pelayanan Publik .....  | 16        |
| 2.6.                                     | Program Jemput Bola pada Disdukcapil .....                                  | 17        |
| 2.7.                                     | Disabilitas .....   | 18        |
| 2.8.                                     | Penelitian Terdahulu .....  | 19        |
| 2.9.                                     | Kerangka Pemikiran .....  | 25        |
| 2.10.                                    | Asumsi Penelitian .....   | 27        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>    |   | <b>28</b> |
| 3.1.                                     | Jenis Penelitian .....  | 28        |
| 3.2.                                     | Definisi Konsep .....   | 28        |
| 3.3.                                     | Fokus Penelitian.....   | 30        |
| 3.4.                                     | Jenis dan Sumber Data.....  | 31        |
| 3.5.                                     | Teknik Pengumpulan Data .....   | 31        |
| 3.6.                                     | Informan Penelitian .....   | 33        |
| 3.7.                                     | Teknik Analisis Data .....  | 34        |
| 3.8.                                     | Teknik Keabsahan Data.....  | 36        |
| 3.9.                                     | Jadwal Penelitian .....   | 37        |
| 3.10.                                    | Sistematika Penulisan .....   | 37        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>39</b> |
| 4.1.                                     | Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....  | 39        |
| 4.1.1.                                   | Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang..... | 39        |
| 4.1.2.                                   | Visi dan Misi Disdukcapil Kota Palembang .....                              | 40        |
| 4.1.3.                                   | Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Palembang.....                         | 41        |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.4. Mekanisme Program Jemput Bola Khusus Disabilitas pada Disdukcapil Kota Palembang..... | 42 |
| 4.2. Deskripsi Informan Penelitian .....   | 45 |
| 4.3. Hasil Penelitian.....   | 46 |
| 4.2.1. <i>Stakeholder</i> Primer .....   | 47 |
| 4.2.2. <i>Stakeholder</i> Kunci .....  | 57 |
| 4.2.3. <i>Stakeholder</i> Sekunder.....  | 63 |
| 4.4. Pembahasan Penelitian .....   | 72 |
| 4.4.1. <i>Stakeholder</i> Primer .....   | 72 |
| 4.4.2. <i>Stakeholder</i> Kunci .....  | 76 |
| 4.4.3. <i>Stakeholder</i> Sekunder.....  | 78 |
| BAB V PENUTUP.....   | 82 |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 82 |
| 5.2 Saran .....  | 82 |
| 5.2.1. Saran Teoritis .....  | 82 |
| 5.2.2. Saran Praktis.....  | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 84 |
| LAMPIRAN.....  | 87 |

## DAFTAR TABEL

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....          | 20             |
| Tabel 2. Fokus Penelitian .....              | 30             |
| Tabel 3. Jadwal Penelitian.....              | 37             |
| Tabel 4. Deskripsi Informan Penelitian ..... | 45             |
| Tabel 5. Matriks Temuan Penelitian .....     | 70             |

## DAFTAR GAMBAR

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Gambar 1. Pelaksanaan Program Jemput Bola Disdukcapil di Kelurahan Talang<br>Jambe Kota Palembang ..... | 5              |
| Gambar 2. Pelaksanaan Program Jemput Bola Disdukcapil di Kediaman Penyandang<br>Disabilitas .....       | 6              |
| Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....   | 26             |
| Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota<br>Palembang .....           | 42             |
| Gambar 5 Alur Mekanisme Pelaksanaan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas                              | 44             |
| Gambar 6. Alur Pendaftaran Jemput Bola Khusus Disabilitas Secara Aplikasi .....                         | 45             |
| Gambar 7. Inovasi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota<br>Palembang .....                | 49             |
| Gambar 8. Pelaksanaan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas Disdukcapil Kota<br>Palembang .....        | 53             |
| Gambar 9. Pelaksanaan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas Disdukcapil Kota<br>Palembang .....        | 56             |
| Gambar 10. Layanan Jemput Bola Kerjasama dengan Balai Rehabilitasi Kemensos<br>KM5 Palembang.....       | 62             |
| Gambar 11. Pelaksanaan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas Disdukcapil Kota<br>Palembang .....       | 69             |

## DAFTAR SINGKATAN

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Disdukcapil                   | : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil                                    |
| Permendagri                   | : Peraturan Menteri Dalam Negeri   |
| KTP                           | : Kartu Tanda Penduduk   |
| KK                            | : Kartu Keluarga   |
| KTP-el                        | : Kartu Tanda Penduduk Elektronik  |
| UNCRPD<br><i>Disabilities</i> | : <i>UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities</i>            |
| UU                            | : Undang-undang  |
| RT                            | : Rukun Tetangga   |
| RW                            | : Rukun Warga  |
| Dinsos                        | : Dinas Sosial   |
| LSM                           | : Lembaga Sosial Masyarakat  |
| DP3APM<br>dan                 | : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak<br>Pemberdayaan Masyarakat |
| ORMAS                         | : Organisasi Masyarakat  |
| DIKNAS                        | : Pendidikan Nasional  |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara. ....   | 88             |
| Lampiran 2. Surat Tugas .....   | 96             |
| Lampiran 3. Surat Keterangan Skripsi .....  | 97             |
| Lampiran 4. Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi .....  | 99             |
| Lampiran 5. Lembar Bimbingan Skripsi.....   | 100            |
| Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....                      | 101            |
| Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota<br>Palembang .....       | 102            |
| Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota<br>Palembang ..... | 103            |
| Lampiran 9. Lembar Perbaikan Seminar Proposal .....   | 104            |
| Lampiran 10. Lembar Perbaikan Ujian Skripsi.....  | 105            |
| Lampiran 11. Lembar Pengecekan Similarity.....  | 106            |
| Lampiran 12. Hasil Test Suliet.....   | 107            |
| Lampiran 13. Dokumentasi Wawancara Kepada Kabid Ruang PIAK Disdukcapil                            | 107            |
| Lampiran 14. Dokumentasi Wawancara Kepada Kasi Identitas Penduduk<br>Disdukcapil.....             | 108            |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kebijakan sebagai serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi. Penetapan kebijakan merupakan suatu faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Iskandar, 2012). Kebijakan memiliki dua aspek (Thoha, 2012) Pertama, kebijakan merupakan praktika sosial, kebijakan bukan sesuatu yang tunggal atau terisolir. Dengan demikian, kebijakan merupakan sesuatu yang dihasilkan pemerintah, yang dirumuskan berdasarkan dari segala kejadian yang terjadi di masyarakat. Kedua, kebijakan adalah suatu respon atas peristiwa yang terjadi, baik untuk menciptakan harmoni dari pihak-pihak yang berkonflik, maupun menciptakan insentif atas tindakan bersama bagi para pihak yang mendapatkan perlakuan yang tidak rasional atas usaha bersama tersebut.

Kebijakan dapat dinyatakan sebagai usaha untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, sekaligus sebagai upaya pemecahan masalah dengan menggunakan sarana-sarana tertentu, dan dalam tahapan waktu tertentu. Kebijakan umumnya bersifat mendasar karena kebijakan hanya menggariskan pedoman umum sebagai landasan bertindak dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan bisa berasal dari seorang pelaku atau sekelompok pelaku yang memuat serangkaian program/ aktivitas/ tindakan dengan tujuan tertentu. Kebijakan ini diikuti dan dilaksanakan oleh para pelaku (*Stakeholders*) dalam rangka memecahkan suatu permasalahan tertentu (Haerul dkk., 2016).

Proses kebijakan dapat dijelaskan sebagai suatu sistem, yang meliputi *input*, proses, dan *output*. *Input* kebijakan merupakan isu kebijakan atau agenda pemerintah, sedangkan proses kebijakan berwujud perumusan formulasi kebijakan dan pelaksanaan kebijakan. Isu dan formulasi kebijakan dapat dipahami sebagai proses politik yang dilakukan elit politik dan/atau kelompok-kelompok penekan. *Output* dari proses kebijakan adalah kinerja kebijakan (Wahyudi, 2016). Oleh karena itu, kebijakan tidak bersifat permanen. Kebijakan publik perlu dituangkan pada peraturan-peraturan perundangan yang bersifat memaksa. Pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan layanan administrasi melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pasal 2 ayat 1 menyebutkan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; dan Pasal 2 ayat 2 menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Salah satu layanan administrasi kependudukan yang diberikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang yaitu layanan jemput bola.

Program pelayanan Jemput Bola merupakan pelayanan dengan sistem jemput bola dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat sehingga diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi Disdukcapil. Pelayanan ini adalah jenis layanan yang dilakukan oleh tim jemput bola dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti kecamatan, desa, dan lapas, dan lokasi-

lokasi tertentu. Berdasarkan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Pasal 2 ayat 3 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, layanan Jemput Bola dilakukan dalam bentuk layanan paket yang mencakup: (1) Akta Kelahiran, KK dan Kartu Identitas Anak, (2) Akta Kematian, KK dan KTP-Elektronik dengan status cerai mati dan (3) Akta Perkawinan, KK dan KTP-Elektronik dengan perubahan status perkawinan.

Adanya dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan dimaksudkan untuk meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah mengamanatkan agar pemerintah mengambil peran aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini selain penduduk aktif untuk mengurus dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku instansi pelaksana juga harus aktif untuk memberikan pelayanan dengan mendekatkan pelayanan melalui pelayanan keliling (jemput bola) pelayanan dokumen kependudukan ke desa-desa/kelurahan, sekolah, *Mall*, rumah sakit dll. Sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan sesuai yang tertuang dalam Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Pasal 10 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan,

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. Layanan kependudukan bagi disabilitas sangat dibutuhkan karena penyandang disabilitas yang secara umum memiliki kendala ketidakmampuan fisik maupun non fisik dari individu tersebut untuk secara langsung mengakses pelayanan tersebut. Penyandang disabilitas seringkali menjadi kelompok marginal dalam mengakses pelayanan dan tidak menjadi perhatian utama dari pelayanan itu sendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, termasuk Disdukcapil Kota Palembang, harus melakukan pelayanan jemput bola terhadap penduduk yang memiliki kendala dalam aksesibilitas, karena sakit, berada di dalam Lembaga permasyarakatan, dan, terkendala untuk hadir ke tempat layanan administrasi kependudukan. Disdukcapil memberikan inovasi berupa Program Jemput Bola khusus Disabilitas. Pentingnya program ini untuk memudahkan penyandang disabilitas dalam proses melengkapi data kependudukan para penyandang disabilitas. Kegiatan pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat penyandang disabilitas tersebut berupa kunjungan langsung ke rumah-rumah penyandang disabilitas tersebut dengan bentuk pelayanan yang diberikan berupa: (1) Akta Kelahiran/Kematian, (2) KK, (3) Kartu Tanda Penduduk dan (4) Kartu Identitas Anak.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang merupakan instansi atau badan yang berfungsi dalam penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Palembang telah melaksanakan rangkaian program Jemput Bola dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan langsung mendatangi masyarakat, sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1

**Gambar 1. Pelaksanaan Jemput Bola di Kelurahan Talang Jambe Kota Palembang**



*Sumber: Observasi Penulis ketika melakukan pelaksanaan Program Jemput Bola, 2022*

Pembahasan mengenai suatu program atau kebijakan tidak akan pernah lepas dari konsep peran. Setiap individu atau kelompok yang terlibat pasti memiliki peran. Hal ini dapat dikatakan demikian karena bersumber dari tindakan dan perilaku dari individu atau kelompok yang pasti memiliki suatu dampak di dalam suatu program atau kebijakan. Peran atau dalam bahasa Inggris disebut dengan role merupakan pola perilaku yang dimiliki oleh seseorang yang memiliki kedudukan tertentu dalam strata sosial di masyarakat yang diharapkan oleh masyarakat dapat melakukan sebuah perubahan positif bagi lingkungan sesuai dengan tanggung jawab dan tugas-tugas yang dimilikinya,

Para pemangku kepentingan memiliki pengaruh yang penting demi kelangsungan sebuah organisasi atau lembaga, yang biasanya disebut dengan istilah

*stakeholder* merupakan sebuah frasa yang terbentuk dari 2 kata yaitu kata *stake* dan *holder*. Secara garis besar istilah *stakeholder* memiliki makna sebagai seorang individu, kelompok maupun organisasi yang memiliki kepentingan tertentu dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi atau dipengaruhi di dalam sebuah lingkungan internal maupun eksternal organisasi tersebut. *Stakeholder* biasanya memiliki hubungan keterkaitan dan kemampuan untuk mempengaruhi ataupun dipengaruhi baik dalam lingkup internal atau eksternal. Fungsi atau peran *stakeholder* dalam pelaksanaan atau program sebagai pembuat keputusan dan menentukan keberhasilan dalam suatu program

**Gambar 2. Pelaksanaan Program Jemput Bola di Kediaman Penyandang Disabilitas**



*Sumber: Observasi Penulis ketika melakukan pelaksanaan Program Jemput Bola, 2022*

Proses perekaman data penduduk seringkali mengalami hambatan beberapa diantaranya dikarenakan pihak dari keluarga penyandang disabilitas masih malu dalam melaporkan anggota keluarga yang mengalami disabilitas kepada RT setempat sehingga tidak terdata di Kelurahan, dan dari pihak disdukcapil sulit untuk melakukan perekaman disebabkan keterbatasan fisik dan mental dari penyandang disabilitas, serta

dibeberapa lokasi yang memiliki jaringan kurang baik dapat menjadi kendala juga bagi pihak disdukcapil. Selain itu, peran *stakeholder* kunci, primer, dan sekunder dalam pelaksanaan program Jemput Bola Khusus Disabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang belum maksimal. Pelaksanaan suatu program ditentukan oleh peran *stakeholder*, beberapa *stakeholder* terkait pelaksanaan program jemput bola tersebut adalah. Kemendagri, Dinas dukcapil, Kecamatan, Kelurahan, RT/RW. Semua *stakeholder* tersebut saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mewujudkan tujuan program tersebut. Berbagai permasalahan tersebut mempengaruhi pencapaian target tahun 2021 yang telah ditentukan sebesar 1.752 penyandang disabilitas 1.513 diantaranya wajib KTP-el dan 239 lainnya belum berusia 17 tahun. Jumlah 1.114 penyandang disabilitas telah mendapatkan dokumen pendudukan dari jumlah 1.752 tersebut, artinya sekitar 64% dari capaian/target telah tercapai dan 36% sisanya belum tercapai.

Peran *stakeholder* terbagi menjadi tiga kelompok Maryono dalam (Latupapua, 2015). Pertama, *Stakeholder* Primer yaitu yang menerima dampak langsung dari suatu rencana atau kegiatan tertentu, dampak tersebut dapat berupa dampak yang bersifat positif dan negatif, Kedua, *Stakeholder* Kunci yaitu yang memiliki kewenangan dan pengaruh yang besar terhadap proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi atau kegiatan karena pihak tersebut yang biasanya bertanggung jawab atas kegiatan secara penuh. Ketiga, *Stakeholder* Sekunder yaitu pendukung yang biasanya tidak terlibat secara langsung di dalam sebuah organisasi atau kegiatan tertentu karena tidak memiliki kepentingan dan pengaruh secara langsung dalam program tetapi memiliki peran dalam mendukung dan memberi saran atau masukan terhadap sebuah program.

Penelitian tentang analisis *stakeholder* sudah banyak dilakukan, namun memiliki

perbedaan pada aspek obyek, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Amalan dkk., 2021); (Cahyana & Nugroho, 2019) dan (Dewi dkk., 2020). Penelitian lain terkait pelayanan publik bagi disabilitas juga sudah dilakukan oleh (Mumpuni & Zainudin, 2018) dan (Pramashela & Rachim, 2022). Penelitian tentang pelayanan publik Disdukcapil secara umum pernah dilakukan oleh (Akhyar & Syarif, 2022); (Abdussamad, 2019); (Rozaili, 2020); (Novita dkk., 2022) dan (Mulyanto Angkat dkk., 2018).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan terkait peran *stakeholder* dalam pelaksanaan program jemput bola, maka perlu dilakukan penelitian lebih dalam tentang: Analisis Peran *Stakeholder* dalam Pelaksanaan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini akan menganalisis peran *stakeholder* menurut Maryono, 2005 dalam penelitian (Latupapua, 2015).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang diuraikan dilatar belakang masalah maka dapat dirumuskan seperti berikut: Bagaimana peran *Stakeholder* dalam Pelaksanaan Program Jemput Bola bagi Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan topik permasalahan diatas, tujuan yang ingin dicapat dalam penulisan ini yaitu untuk mengetahui, mengidentifikasi, dan menganalisis peran *stakeholder* dalam pelaksanaan Program Jemput Bola bagi Disabilitas di Dinas



Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1 Manfaat Teoritis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian studi Ilmu Administrasi Publik, khususnya terkait peran *stakeholder* dalam pelaksanaan kebijakan publik; serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### **2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam melaksanakan Program Jemput Bola Khusus Disabilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. Diakses pada tanggal 13 Februari 2023 jam 21.27 WIB melalui <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfa Beta.
- Akhyar, A., & Syarif, S. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota bima. *Jurnal penkomi kajian pendidikan dan ekonomi*, 5(1), 74–82. Diakses pada tanggal 13 Februari 2023 jam 21.30 WIB melalui <https://doi.org/10.33627/pk.v5i1.696>
- Amalan, A., Utha, A., & Yusuf, M. (2021). Analisis peran stakeholder dalam perencanaan pembangunan daerah kabupaten buton utara. *Publica : Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 12(1), 41. Diakses pada tanggal 17 Januari 2023 jam 10.49 WIB melalui <https://doi.org/10.33772/publica.v12i1.13926>
- Cahyana, S. R., & Nugroho, S. (2019). Analisis peran stakeholder desa wisata carangsari, kecamatan petang, kabupaten badung. *Jurnal destinasi pariwisata*, 7(2), 390. Diakses pada tanggal 17 Januari jam 10.52 WIB melalui <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2019.v07.i02.p25>
- Coryanata, I. (2012). Akuntabilitas, partisipasi masyarakat dan transparansi kebijakan publik sebagai pemoderasi hubungan pengetahuan dewan tentang anggaran dan pengawasan keuangan daerah. *Journal of Accounting and Investment*, 12(2), 110–125. Diakses pada tanggal 10 Maret 2023 jam 13.50 WIB melalui <https://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/678>
- Dewi, M. R., Nurfani, H. D., Aisyah Borneo, A. N., & Arung, R. (2020). Analisis peran stakeholder dalam pengembangan agropolitan kabupaten kutai kartanegara. *SPECTA Journal of Technology*, 4(1), 35–40. Diakses pada tanggal 27 Januari jam 13.55 WIB <https://doi.org/10.35718/specta.v4i1.156>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Freeman, E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.

- Haerul., Akib, H., & Hamdan. (2016). Implementasi kebijakan program makassar tidak rantasa (mtr) di kota makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 21. Diakses pada tanggal 24 Febuari 2023 jam 08. 59 WIB melalui <https://doi.org/10.26858/jiap.v6i2.2477>
- Iskandar, J. (2012). *Kapita selekta teori administrasi negara*. Puspaga.
- Islamy, I. (2010). *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara*. Bumi Aksara.
- Latupapua, Y. (2015). Implementasi peran stakeholder dalam pengembangan ekowisata di taman nasional manusela (tnm) di kabupaten maluku tengah. *Jurnal Agroforestri*, 10, 21–30. Diakses pada tanggal 14 Januari 2023 Jam 18.56 WIB melalui <https://bit.ly/479fCIg>
- Mahmudi. (2013). *Manajemen kerja sektor publik*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. SAGE.
- Mthethwa, R. M. (2012). Critical dimensions for policy implementation. *African Journal of Public Affairs*, 5(2). Diakses pada tanggal 13 Maret 2023 jam 10.24 WIB melalui <https://doi:10.13165/vpa-16-15-4-02>
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2018). Analisis pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 33. Diakses pada tanggal 24 Febuari 2023 jam 09.49 WIB melalui <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. (2018). Aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di kabupaten tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1(2). Diakses pada tanggal 17 Januari 2023 jam 10.55 WIB melalui <https://doi.org/10.32585/jkp.v1i2.24>
- Novita, A. P., Wardani, R., & Helmida, B. E. (2022). Kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten dompu. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 379–389. Diakses pada tanggal 17 Januari 2023 jam 10.47 WIB melalui <https://doi.org/10.47233/jeps.v2i1.119>
- Parson, W. (1997). *Public policy: An introduction to the theory and practice of policy analysis*. Edward Elgar.
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas pelayanan publik bagi

penyandang disabilitas di indonesia. Fokus : Jurnal Pekerjaan Sosial, 4(2), 225. Diakses pada tanggal 17 Januari 2023 jam 10.57 WIB melalui <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>

Rozaili, R. (2020). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik dalam pembuatan ktp dan kk pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pidie. Jurnal Sosial Humaniora Sigli, 1(2), 10–24. Diakses pada tanggal 13 Febuari 2023 jam 21.29 WIB melalui <https://doi.org/10.47647/jsh.v1i2.120>

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. CV Alfabeta.

Sumarto, H. S. (2011). *Inovasi, partisipasi, dan good governance: 20 prakarsa inovatif dan partisipatif di indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indo. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/10439/inovasi-partisipasi-dan-good-governance-20-prakarsa-inovatif-dan-partisipatif-di-indonesia.html>

Thoha, M. (2012). *Dimensi-dimensi prima ilmu administrasi negara*. Raja Grafindo Persada.

Wahab, S. A. (2010). *Pengantar analisis implementasi kebijakan negara*. Rineka Cipta.

Wahyudi, A. (2016). Implementasi rencana strategis badan pemberdayaan masyarakat dan desa dalam upaya pengembangan badan usaha milik desa di kabupaten kotawaringin barat. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 2(2), 99–103. Diakses pada tanggal 24 Febuari 2023 jam 09.36 WIB melalui <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.02.1>