

**EVALUASI PROGRAM AMPERA CAKEP DALAM
PENDATAAN PENDUDUK RENTAN DI
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh:

**PUTRI MEYSHA CLAUDIA
NIM. 07011382126198**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM AMPERA CAKEP DALAM PENDATAAN PENDUDUK RENTAN DI KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

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

Oleh :

PUTRI MEYSHA CLAUDIA

NIM. 07011382126198

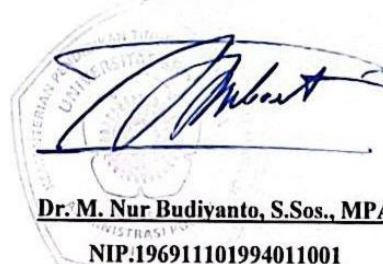
Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Maret 2025

Pembimbing

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



Mengetahui,
Ketua Jurusan



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

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM AMPERA CAKEP DALAM PENDATAAN PENDUDUK RENTAN DI KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Oleh:
PUTRI MEYSHA CLAUDIA
NIM. 07011382126198

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 12 Maret 2025

Pembimbing:

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

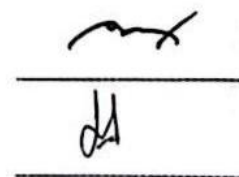
Tanda Tangan



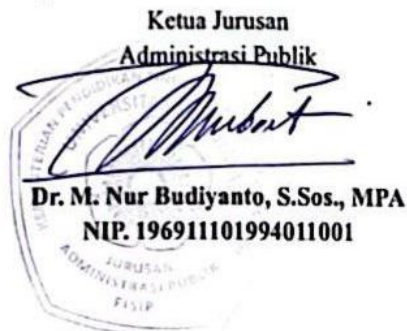
Penguji:

1. **Drs. Mardianto, M.Si**
NIP. 196211251989121001
2. **Lisa Mandasari, S.I.P., M.Si**
NIP. 198603272023212029

Tanda Tangan



Mengetahui,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Meysha Claudia
NIM : 07011382126198
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “*Evaluasi Program AMPERA CAKEP Dalam Pendataan Penduduk Rentan di 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, 07 Maret 2025



Putri Meysha Claudia

NIM. 07011382126198

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Hidup adalah tentang terus melangkah, meski perlahan. Karena setiap langkah kecil hari ini, adalah bagian dari cerita besar di masa depan."

"Jika lelah, istirahatlah. Bukan menyerah."


Atas izin dan rahmat Allah SWT, dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Mama dan Papa tercinta, yang selalu menjadi alasan terkuat penulis untuk terus melangkah, berjuang, dan tidak menyerah.
2. Kedua adik penulis, Jonathan dan Akbar.
3. Seluruh dosen dan pegawai FISIP Universitas Sriwijaya, atas segala ilmu, bimbingan, dan bantuan yang begitu berarti selama masa perkuliahan.
4. Teman-teman seperjuangan yang telah menjadi saksi tawa, lelah, hingga akhirnya sampai di titik ini bersama.
5. Almamater tercinta, Universitas Sriwijaya, tempat di mana perjalanan dan mimpi ini dimulai.

ABSTRAK

Penduduk rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ODGJ, dan masyarakat miskin seringkali mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan yang layak dan mudah dijangkau. Permasalahan ini menjadi perhatian Pemerintah Kota Palembang melalui inovasi Program AMPERA CAKEP yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih inklusif dan menjangkau kelompok rentan secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program AMPERA CAKEP dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Evaluasi dilakukan dengan pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian ditemukan bahwa evaluasi Program AMPERA CAKEP telah berjalan baik dengan dukungan fasilitas memadai, seperti mobil layanan keliling dan penggunaan atribut resmi petugas, yang meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan jangkauan wilayah dan perlunya peningkatan kapasitas SDM.

Kata Kunci: AMPERA CAKEP, Penduduk Rentan, Pelayanan Publik, Evaluasi

Pembimbing

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

Palembang, Maret 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

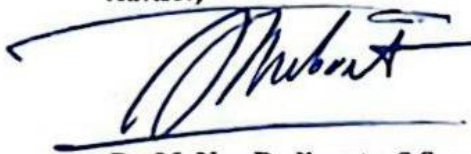
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001
FISIP

ABSTRACT

Vulnerable populations such as the elderly, people with disabilities, ODGJ, and the poor often experience difficulties in accessing decent and accessible population administration services. This problem has become a concern for the Palembang City Government through the innovation of the AMPERA CAKEP Program which aims to provide services that are more inclusive and reach vulnerable groups directly. This study aims to evaluate the implementation of AMPERA CAKEP Program in population administration services for vulnerable populations in Palembang City. This research uses descriptive qualitative research methods. The evaluation was conducted using the five dimensions of public service quality, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results found that the evaluation of the AMPERA CAKEP Program has been running well with the support of adequate facilities, such as mobile service cars and the use of official officer attributes, which increase public trust. However, there are still challenges such as limited area coverage and the need to increase human resource capacity.

Keywords: AMPERA CAKEP, Vulnerable Population, Public Service, Evaluation



Advisor,



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

NIP. 196911101994011001

Palembang, March 2025
Head of the Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Srinjaya University


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


UNIVERSITAS SRINJAYA
FAKULTAS SOSIAL DAN POLITIK
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FISIP

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga diberi kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Program AMPERA CAKEP Dalam Pendataan Penduduk Rentan di Kota Palembang”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan Strata Satu (S 1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah membimbing, membantu, mengarahkan, dan mendukung penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. ALLAH SWT yang memberikan rahmat dan anugrah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan mudah dan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta, mama dan papa, Beti Yerawati dan Doni yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan serta doa yang tiada hentinya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua adik penulis, yaitu Jonathan Marcel dan Muhammad Akbar Alfaiz yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., MSi selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Se., LL.M Selaku Wakil Dekan I Bidang Kepentingan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Hoirun Nisyak, S. Pd., M.Pd Selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. Andreas Lionardo, M. Si Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya
9. Bapak Dr M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dari awal peneliti mengembang studi di Jurusan Administrasi Publik, FISIP Universitas Sriwijaya.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Publik serta Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
12. Kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang selaku informan penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis.
13. Mba Raflesia Adesty selaku admin jurusan Administrasi Publik kampus Palembang yang selalu membantu penulis dalam mengurus administrasi kampus.
14. Kepada Keluarga Besar Penulis, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terutama kepada nenek yang telah bersedia memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
15. Orang terkasih Ulung Caniago, Yeni Widianingsih, Sallsabila Nazifa, Azzahra Fatian Fasya, Dwi Winata dan Raffi Danuzakiyan Almasri, yang telah selalu ada

disamping penulis selama mengemban perkuliahan dan saling memberikan dukungan dan bantuan hingga akhir penyelesaian penyusunan.

16. Teman teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2021.
17. Terimakasih untuk diri sendiri yang sudah berani berproses, sabar, berusaha dan tetap semangat walaupun banyak rintangan untuk menyelesaikan skripsi. Terimakasih sudah bertahan untuk tetap hidup walaupun banyak masalah yang datang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan informasi untuk semua orang khususnya untuk para pembaca.

Palembang, Maret 2025



Putri Meysha Claudia
NIM. 07011382126198

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Evaluasi Program.....	13
2.1.3 Teori Pelayanan Prima (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985)	15
2.1.4 Teori Lenvine (1990)	19
2.1.5 Teori Fritzsimmom (1982)	21
2.1.6 Penduduk Rentan.....	22
2.1.7 AMPERA CAKEP	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Berpikir	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42

3.2	Definisi Konseptual	43
3.3	Fokus Penelitian	44
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4.1	Data Primer.....	46
3.4.2	Data Sekunder.....	46
3.5	Informan Penelitian.....	47
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7	Teknik Analisis Data.....	49
3.8	Jadwal Penelitian.....	51
3.9	Sistematika Penulisan.....	51
BAB IV		53
HASIL PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Lokasi.....	53
4.1.1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	53
4.2	Informan Penelitian.....	61
4.3	Hasil Pembahasan	62
4.3.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	64
4.3.2	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	66
4.3.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	71
4.3.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	74
4.3.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	78
BAB V.....		85
PENUTUP.....		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
DAFTAR LAMPIRAN.....		91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	40
Gambar 2. Model Analisis Interaktif	49
Gambar 3. Struktur Organisasi	58
Gambar 4. Perekaman KTP di Rutan Kelas I Palembang	65
Gambar 5. Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan (Disabilitas).....	69
Gambar 6. Perekaman KTP untuk ODGJ	71
Gambar 7. Penerima Manfaat AMPERA CAKEP Tahun 2024	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Fokus Penelitian	45
Tabel 2. Informan Penelitian	47
Tabel 3. Informan Penelitian	61
Tabel 4. Matriks Temuan Penelitian.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk (Meirinawati, 2020). Pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam masyarakat, karena merupakan sarana untuk memastikan bahwa hak-hak dasar setiap individu terpenuhi. Sebagai sebuah konsep, pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang meliputi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta menjamin akses yang adil dan merata terhadap layanan yang disediakan oleh negara.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Sadi, 2017). Dalam hal ini, pelayanan barang merujuk pada segala bentuk produk fisik yang dapat diberikan kepada masyarakat, sedangkan pelayanan jasa mencakup berbagai bentuk bantuan atau layanan yang tidak berwujud fisik, seperti pendidikan, kesehatan, dan keamanan. Di sisi lain, pelayanan administratif meliputi pengurusan dokumen dan proses-proses resmi lainnya yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas sehari-hari, seperti pembuatan akta kelahiran, KTP, dan izin usaha.

Selain itu, pelayanan publik juga diharapkan dapat dilaksanakan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Transparansi mengacu pada

keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan biaya layanan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami apa yang diharapkan dari mereka dan dari penyelenggara layanan (Salsabila, 2023). Akuntabilitas berarti bahwa penyelenggara layanan bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka, serta dapat diminta pertanggungjawaban jika terjadi ketidakpuasan dari masyarakat.

Sebagai penyelenggara layanan publik, salah satu aspek yang paling penting yang harus dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah adanya sumber daya manusia yang kompeten (Rohman & Santrian Hanafi, 2019). Sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Penyelenggaraan layanan publik merupakan bagian dari upaya negara untuk memenuhi hak-hak sipil warganya (Sri, 2021). Hal ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang diselenggarakan oleh berbagai instansi yang berwenang. Dalam hal ini, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 berfungsi sebagai landasan hukum yang mengatur kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi meningkatkan kesejahteraan mereka. Ini diatur secara jelas dalam pasal 34 ayat (3) UUD 1945, di mana negara diamanatkan untuk menyediakan fasilitas layanan kesehatan yang memadai serta layanan umum lainnya.

Tabel 1. Data Penduduk Rentan Kota Palembang Tahun 2024

NO	KECAMATAN	PENYANDANG CACAT						JUMLAH PENDUDUK PENYANDANG CACAT PER KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK PER KECAMATAN
		FISIK	FISIK DAN MENTAL	NETRA	MENTAL /JIWA	RUNGU	LAINNYA		
1	ILIR BARAT DUA	14	10	15	67	2	5	113	69.656
2	SEBERANG ULU SATU	6	6	19	19	2	12	64	94.912
3	SEBERANG ULU DUA	19	10	25	32	4	31	121	105.972
4	ILIR BARAT SATU	20	12	42	97	4	10	185	152.889
5	ILIR TIMUR SATU	14	10	28	42	7	11	112	65.977
6	ILIR TIMUR DUA	13	4	23	42	5	7	94	84.830
7	SUKARAMI	38	23	72	203	9	9	354	207.982
8	SAKO	30	13	34	85	10	10	182	116.136
9	KEMUNING	37	8	24	56	9	11	145	82.072
10	KALIDONI	14	9	15	73	2	4	117	131.566
11	BUKITKECIL	3	5	4	18	2	7	39	38.156
12	GANDUS	15	3	10	49	2	9	88	82.117
13	KERTAPATI	23	7	27	27	1	32	117	98.760
14	PLAJU	16	9	28	36	1	16	106	98.933
15	ALANG-ALANG LEBAR	18	6	25	87	11	10	157	114.720
16	SEMATANGBORANG	8	8	13	64	3	4	100	68.761
17	JAKABARING	3	7	17	53	3	16	99	93.864
18	ILIR TIMUR TIGA	14	15	19	37	5	6	96	74.369

Mengacu pada data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2024 masih terdapat jumlah penduduk rentan yang cukup besar di setiap Kecamatan di Kota Palembang. Namun, mayoritas dari mereka belum memiliki dokumen kependudukan karena keluarga mereka enggan mendaftarkan anggota keluarga yang memiliki keterbatasan dalam beraktivitas seperti orang pada umumnya. Masyarakat menganggap bahwa proses pengurusan dokumen kependudukan bagi Penduduk Rentan masih sulit dilakukan karena membutuhkan kehadiran langsung untuk perekaman data, yang sering kali terkendala oleh berbagai keterbatasan fisik, psikis, ekonomi, maupun sosial.

Penduduk rentan di Kota Palembang menghadapi berbagai tantangan ketika mengurus administrasi kependudukan (Azzahra, 2024). Banyak dari mereka sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses fasilitas pelayanan publik yang seharusnya tersedia untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Hambatan-hambatan ini bisa berupa kurangnya informasi, keterbatasan fisik, atau bahkan stigma sosial yang membuat mereka enggan untuk mengajukan permohonan layanan. Situasi ini menciptakan kesenjangan yang signifikan dalam akses terhadap layanan penting, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas hidup

mereka. Ketidakmampuan untuk mendapatkan dokumen identitas yang sah dapat menyebabkan keterpinggiran lebih lanjut, yang membuat individu-individu ini semakin sulit untuk berpartisipasi dalam berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan politik (Salsabila, 2023).

Kota Palembang menghadapi tantangan besar dalam memastikan pemenuhan hak-hak dasar bagi penduduk rentan, termasuk orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), komunitas marjinal, lansia, dan kelompok rentan lainnya. Pemerintah telah menerapkan kebijakan melalui Program AMPERA CAKEP yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan penduduk, terutama bagi kelompok rentan ini. Kebijakan ini secara normatif berlandaskan pada prinsip keadilan sosial dan hak asasi manusia yang diatur dalam berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak ada penduduk yang tertinggal dalam pemenuhan dokumen kependudukan, terutama bagi mereka yang sulit mengakses layanan karena keterbatasan fisik, ekonomi, atau sosial.

Berkaitan dengan kelompok-kelompok rentan ini, mereka mencakup berbagai individu, seperti lansia yang mungkin tidak memiliki kemampuan fisik untuk datang ke kantor pelayanan, kaum marginal yang sering kali terpinggirkan dari masyarakat, narapidana yang masih terikat dengan batasan hukum, serta transpan yang sering mengalami diskriminasi. Selain itu, ada juga orang-orang yang mengalami cacat fisik dan mereka yang sedang menderita sakit keras, yang semuanya menghadapi tantangan yang unik dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan mereka. Akibatnya, banyak dari mereka tidak dapat dengan mudah memenuhi hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara, yang

seharusnya dapat diakses tanpa kendala. Hal ini menciptakan siklus ketidakadilan yang memperparah kondisi mereka dan menghambat integrasi sosial.

Dasar hukum terkait administrasi kependudukan di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang mencakup UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU No 23 Tahun 2006, serta Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Selain itu, terdapat Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2019 mengenai Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan. Meskipun sudah ada landasan hukum yang jelas, pelaksanaan di lapangan masih menemui berbagai kendala (Irianto et al., 2023). Misalnya, banyak penduduk rentan seperti ODGJ (Orang Dalam Gangguan Jiwa), kaum marginal, narapidana, dan lansia yang tidak memiliki akses atau kemampuan untuk melakukan mobilitas sendiri dalam proses perekaman dokumen kependudukan.

Kondisi ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah dan lembaga terkait, mengingat setiap warga negara berhak mendapatkan layanan yang adil dan setara. Dengan tidak terpenuhinya hak-hak mereka dalam administrasi kependudukan, banyak individu rentan kehilangan akses terhadap berbagai layanan penting, seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh penduduk rentan ini, sehingga mereka dapat mendapatkan

akses yang lebih baik terhadap pelayanan publik. Ini bukan hanya tentang memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga tentang mewujudkan komitmen untuk menciptakan masyarakat yang inklusif dan berkeadilan, di mana semua individu memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkontribusi bagi kemajuan bersama.

Dalam upaya untuk mengatasi masalah ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah mengembangkan sebuah Program Inovasi yang dikenal dengan nama AMPERA CAKEP, yang merupakan singkatan dari "Ayo Temukan Penduduk Rentan dan Cetak Administrasi Kependudukan." Program ini dirancang untuk memfasilitasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan dengan menggunakan metode jemput bola. (Azzahra, 2024) Dengan pendekatan ini, petugas akan melakukan kunjungan langsung ke rumah-rumah penduduk rentan untuk mencatat dan memproses administrasi kependudukan mereka. Metode jemput bola ini diharapkan dapat mengurangi kesulitan yang dihadapi oleh individu yang selama ini terpinggirkan dari akses layanan publik.

Pada bulan Agustus 2023, inovasi AMPERA CAKEP juga melibatkan pengembangan perekaman administrasi kependudukan untuk masyarakat yang menjadi korban bencana kebakaran. Kasus bencana alam seringkali mengakibatkan hilangnya data kependudukan masyarakat, yang terbakar bersama dengan rumah mereka. Dengan mengimplementasikan program ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berupaya memberikan dukungan langsung kepada korban bencana, memastikan bahwa mereka dapat segera mendapatkan kembali dokumen penting yang diperlukan untuk memenuhi

hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara. Melalui pendekatan inovatif ini, diharapkan kesenjangan dalam akses terhadap administrasi kependudukan bagi penduduk rentan dapat teratasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Inspirasi dari Program Ampera Cakep ini berasal dari berbagai Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang mendukung upaya inovatif untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat yang rentan. Melalui pendekatan yang lebih inklusif dan responsif, program ini berhasil memperluas jangkauan layanan kependudukan. Dengan melakukan kunjungan langsung, hambatan-hambatan fisik dan sosial yang sering dialami oleh penduduk rentan saat mengurus dokumen identitas dapat diatasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga memberikan rasa dihargai dan diakui bagi penduduk yang sering kali terabaikan.

Penelitian ini akan fokus pada proses implementasi serta dampak positif dari Program Ampera Cakep di Kota Palembang. Dengan menganalisis bagaimana program ini diterapkan dan diterima oleh masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mengembangkan pengetahuan tentang cara-cara efektif dalam memberikan pelayanan publik kepada komunitas rentan. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat memberikan manfaat praktis bagi pemerintah lokal dalam upaya meningkatkan kinerja administrasi kependudukan, sehingga layanan publik dapat menjadi lebih efisien dan memenuhi kebutuhan semua lapisan masyarakat.

Meskipun kebijakan ini memiliki niat baik, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih ada berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Menurut wawancara bersama pemegang inovasi, terungkap bahwa kelompok rentan ini masih menghadapi sejumlah hambatan. Seorang informan pemegang inovasi ini menyatakan, *“Banyak dari ODGJ atau kelompok marjinal yang tidak tahu prosedur atau merasa takut untuk datang ke kantor pelayanan.”* Informasi ini menunjukkan adanya kekurangan dalam penyampaian informasi serta pelayanan yang lebih fleksibel bagi mereka yang memiliki kesulitan fisik atau psikologis. Sementara itu, seorang informan kunci Koordinator Operator Lapangan dari Dinas Kependudukan menekankan, *“Kami berusaha memberikan pelayanan terbaik, tetapi memang ada hambatan di lapangan, seperti kurangnya komunikasi dan kerjasama antara petugas dengan masyarakat marjinal”*. Dari sisi hukum, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya aksesibilitas bagi semua warga negara, termasuk kelompok rentan. Dalam pasal 5 UU No. 8/2016 tentang penyandang disabilitas juga dinyatakan bahwa kelompok ini memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa ada landasan hukum yang mendukung perlunya peningkatan dalam pelayanan kepada kelompok rentan. Penelitian ini sangat penting untuk menggali akar permasalahan ini, sehingga kebijakan yang ada dapat lebih efektif dalam menjangkau seluruh kelompok rentan.

Secara teori, Program AMPERA CAKEP bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang inklusif bagi semua penduduk, terutama bagi mereka yang termasuk dalam kelompok rentan. Namun, dari hasil wawancara dengan para informan, terlihat adanya kesenjangan antara konsep kebijakan dan praktik yang

terjadi di lapangan. Salah satu informan, seorang petugas kependudukan, menyebutkan, *“Kami sering menemui kesulitan saat harus memberikan layanan kepada ODGJ atau warga lansia karena kebutuhan mereka sangat spesifik, sedangkan pelatihan kami belum menyentuh aspek-aspek tersebut.”* Temuan ini menunjukkan kurangnya pelatihan dan pemahaman di kalangan petugas lapangan terkait berbagai kebutuhan khusus dari kelompok rentan, yang menyebabkan gap antara tujuan kebijakan dengan pelaksanaannya. Informan kunci lainnya, seorang kepala desa, menambahkan, *“Penyuluhan kepada masyarakat memang sudah dilakukan, tetapi masih banyak warga yang tidak memahami sepenuhnya manfaat dan prosedur layanan ini, terutama yang tinggal di daerah terpencil.”* Sementara itu, seorang informan hukum yang terlibat dalam implementasi kebijakan ini menegaskan, *“Secara hukum, AMPERA CAKEP sudah sesuai dengan prinsip keadilan sosial, namun tantangan yang ada di lapangan adalah bagaimana mewujudkan prinsip tersebut secara nyata melalui pelatihan dan sosialisasi yang lebih efektif.”* Oleh karena itu, studi ini sangat krusial untuk memberikan pandangan teoritis dan empiris tentang evaluasi kebijakan Program AMPERA CAKEP dalam layanan kependudukan yang benar-benar adil dan menyeluruh.

Dengan demikian, melalui pengembangan dan implementasi Program Ampera Cakep, diharapkan kualitas hidup penduduk rentan di Kota Palembang dapat ditingkatkan. Program ini tidak hanya merupakan langkah nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, tetapi juga menjadi bagian dari komitmen pemerintah untuk memastikan bahwa semua warga negara, tanpa terkecuali, dapat menikmati hak-hak mereka secara adil dan setara.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana evaluasi pelaksanaan Program AMPERA CAKEP dalam pendataan penduduk rentan di Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan Program AMPERA CAKEP dalam pendataan penduduk rentan di Kota Palembang, dengan mengidentifikasi sejauh mana program ini berhasil dalam mencapai tujuannya serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teori: Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan dan menambah informasi terkait proses Inovasi AMPERA CAKEP terhadap pelayanan penduduk rentan di Kota Palembang
2. Manfaat Praktis: Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan keterampilan penulis dalam menyelesaikan skripsi, serta memberikan wawasan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada penduduk rentan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudjiono. (2011). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2011). *Evaluasi Program Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Arma, F., & Hamka, H. (2020). PENINGKATAN PELAYANAN KTP-ELEKTRONIK MELALUI INOVASI JEMPUT BOLA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI. *J. Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 74–80.
- Azzahra, F. (2024). INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA AYO TEMUKAN PENDUDUK RENTAN DAN CETAK ADMINISTRASI KEPENDUDUKANNYA (AMPERA CAKEP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG. *Skripsi S1, Universitas Sriwijaya*.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Prosedur Penelitian Tindakan Kelas*. Ghalia Indonesia.
- Boby Kurniawan, M. (2019). PELAYANAN E-KTP “JEMPUT BOLA” (Studi Kasus Pada Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Bungin, B. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2017). *Research Methods in Education* (8th ed.).
- Daniel L. Stufflebeam, & Zhang, G. (2017). *The CIPP Evaluation Model*. The Guilford Press.
- Daryanto. (2010). *Evaluasi Pendidikan Komponen MKDK*. Rineka Cipta.
- Djaelangara, R. (2017). TINJAUAN KRITIS KONSEP DAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Galuh Ascarya, P., & Hertati, D. (2024). The Effectiveness of the Proactive Service Program (Jemput Bola Terpadu) as an Effort to Accelerate Services by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. *JMPKP*, 2(2).

- Humaedi, S., Wibowo, B., & Raharjo, T. (2023). KELOMPOK RENTAN DAN KEBUTUHANNYA (Sebuah Kajian Hasil Pemetaan Sosial CSR PT Indonesia Power UPJP Kamojang) . *Jurnal Sosial*, 10(1).
- Ila Farida, & Dewi Ambarwati. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>
- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2023). INOVASI LAYANAN KEPENDUDUKAN DISPENDUKCAPIL MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA TERPADU DI KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2).
- Ivana, N., & Meirinawati. (2023). INOVASI PROGRAM BERIKAN PELAYANAN KHUSUS TERPADU ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (BESUTAN) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG. *Jurnal Publika*, 11(3).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Meirinawati. (2020). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI CITIZEN’S CHARTER. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE.
- Moenir. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Rohman, A., & Santrian Hanafi, Y. (2019). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Reformasi*, 9(2).
- Sadi, T. (2017). KAJIAN HUKUM TENTANG PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. *Lex et Societatis*, 5(6).

- Salsabila, V. (2023). PENERAPAN PENDAFTARAN PENDUDUK SEBAGAI UPAYA TERTIB ADMINISTRASI KTP-EL DITINJAU DARI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA. *Jurnal Rechtscientia Hukum*, 3(2).
- Sari, N. R. D. I., & Meirinawati. (2022). INOVASI PELAYANAN “SI JARAN IJO” (JEMPUT BOLA RENTAN ADMINDUK ISO JUJUK OMAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR. *Jurnal Publika*, 10(3).
- Sihombing, H. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN DAIRI PROVINSI SUMATERA UTARA. *Jurnal Pallangga Praja*, 4(2).
- Sri, F. (2021). TANGGUNG JAWAB NEGARA DALAM PEMENUHAN HAK ATAS KESEHATAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNDANG UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1945. *Jurnal Ilmu Hukum*, 3.
- Syafi'ie, I. K. (1999). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Pertja.
- Wirawan. (2011). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Teks*. Rajawali press.
- Yollan Lokabora, M., & Fithriana, N. (2018). INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. 7(3), 64.
www.publikasi.unitri.ac.id
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK) MELALUI APLIKASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT AKURAT TERINTEGRASI (PANDU CAKTI) DI KANTOR DISPENDUKCAPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG. *Jurnal Publika*, 10(2).