

**INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA AYO TEMUKAN  
PENDUDUK RENTAN DAN CETAK ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKANNYA (AMPERA CAKEP) DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



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

**Oleh:**

**FILIA AZZAHRA**

**NIM. 07011282025148**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA AYO TEMUKAN  
PENDUDUK RENTAN DAN CATAT ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKANNYA (AMPERA CAKEP) DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK KOTA PALEMBANG**

**USULAN PENELITIAN  
DIAJUKAN OLEH:**

**FILIA AZZAHRA**

**NIM. 07011282025148**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Oktober 2023

**Pembimbing,**

**Drs. Mardianto, M.Si.**  
NIP. 196211251989121001



Mengetahui,  
Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA.**  
NIP. 1969111019994011001

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**  
**INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA AYO TEMUKAN**  
**PENDUDUK RENTAN DAN CETAK ADMINISTRASI**  
**KEPENDUDUKANNYA (AMPERA CAKEP) DI DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**  
**SIPIL KOTA PALEMBANG**

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

**Oleh :**


**Filia Azzahra**  
**07011282025148**

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

**Drs. Mardianto, M.Si**  
NIP. 196211251989121001

  
\_\_\_\_\_

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,

  
\_\_\_\_\_

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

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA AYO TEMUKAN PENDUDUK RENTAN DAN CETAK ADMINISTRASI KEPENDUDUKANNYA (AMPERA CAKEP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

#### SKRIPSI

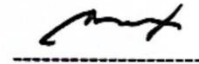
Oleh :  
**FILIA AZZAHRA**  
07011282025148

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 21 Maret 2024

Pembimbing :

**Drs. Mardianto, M.Si**  
NIP. 196211251989121001

Tanda Tangan



Penguji :

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.**  
(NIP. 196911101994011001)

Tanda Tangan




**Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si**  
(NIP. 199508142019032020)



Mengetahui,

  
Dekan FISIP UNSRI,  
  
**Prof.-Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,  
  
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Filia Azzahra

NIM : 07011182025148

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Jemput Bola Ayo Temukan Penduduk Rentan Dan Cetak Administrasi Kependudukannya (Ampera Cakep) Di 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, 8 Maret 2024



Filia Azzahra  
NIM. 07011182025148

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).”

*QS. Al-Insyirah: 6-7*

“Kita harus berarti untuk diri kita sendiri dahulu, sebelum kita menjadi orang yang berharga bagi orang lain.”

(Ralph Waldo Emerson)

Atas berkat Rahmat Allah SWT,  
saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Ayah, Ibu, dan Kedua Kakak Perempuan saya.
2. Sahabat-sahabat terbaik saya
3. Seluruh dosen dan staff serta karyawan FISIP Universitas Sriwijaya.
4. Rekan seperjuangan Administrasi Publik 2020.
5. Almamater Universitas Sriwijaya.

## ABSTRAK

Semua warga negara di Indonesia mempunyai hak yang sama dalam hal administrasi kependudukan. Namun ada beberapa kendala yang mempengaruhi terhambatnya pencatatan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mendorong upaya inovasi untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat seperti contoh inovasi jemput bola. inovasi ini berfokus kepada penduduk rentan yang terganggu kejiwaannya, lansia, kaum marginal (pengemis, gelandangan, dan anak terlantar), narapidana, transpuan lumpuh, sakit keras, difabel, dan keadaan fisik tertentu yang tidak dapat melakukan aktivitasnya seperti orang normal pada umumnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif serta melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yaitu *Relative Advantages, Compatibility, Complexity, Trainability, Observability*. Inovasi Ampera Cakep, yang diperkenalkan oleh Disdukcapil Kota Palembang, bukan hanya sebuah program layanan administrasi kependudukan, tetapi juga merupakan representasi dari keseriusan pemerintah dalam memberikan solusi konkret terhadap kendala aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat rentan. Dengan memanfaatkan pendekatan jemput bola, program ini telah berhasil memperluas jangkauan layanan kependudukan, mengatasi hambatan-hambatan fisik dan sosial yang sering dihadapi oleh penduduk rentan dalam mengurus dokumen identitas mereka.

**Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik, Penduduk Rentan**

**Pembimbing**



**Drs. Mardianto, M.Si**

NIP. 196211251989121001

**Palembang, Maret 2024**

**Ketua Jurusan Administrasi Publik**



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

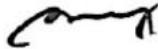
NIP. 196911101994011001

## **ABSTRACT**

*All citizens in Indonesia have the same rights in terms of population administration. However, there are several obstacles that affect the obstruction of population administration records. The Population and Civil Registration Office encourages innovation efforts to facilitate services to the community such as the ball pick-up innovation. This innovation focuses on vulnerable populations with mental disorders, the elderly, marginalized people (beggars, vagrants, and abandoned children), prisoners, paralyzed transwomen, seriously ill, disabled, and certain physical conditions that cannot carry out their activities like normal people in general. This research uses descriptive research with a qualitative approach. In this study, researchers used a descriptive type of research and through a qualitative approach. This research uses the theory of innovation attributes by Everett M. Rogers, namely Relative Advantages, Compatibility, Complexity, Trainability, Observability. The Ampera Cakep innovation, introduced by the Palembang City Disdukcapil, is not only a population administration service program, but also a representation of the government's seriousness in providing concrete solutions to the accessibility constraints of public services for vulnerable communities. By utilizing the jemput bola approach, this program has successfully expanded the reach of civil registration services, overcoming the physical and social barriers often faced by vulnerable populations in managing their identity documents.*

**Keywords: Service Innovation, Public Service, Vulnerable Population**

### **Pembimbing**



**Drs. Mardianto, M.Si**  
NIP. 196211251989121001

**Palembang, Maret 2024**

**Ketua Jurusan Administrasi Publik**



**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001



## 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 **“Inovasi Pelayanan Jemput Bola Ayo Temukan Penduduk Rentan Dan Cetak Administrasi Kependudukannya (Ampera Cakep) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 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. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Januar Eko Aryansyah, S. IP., S. H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan dan sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk arahan, masukan dan motivasi
5. Drs. Mardianto, M.Si selaku dosen pembimbing akademik skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu segala bentuk ilmu selama di bangku perkuliahan
7. Seluruh Staff bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam mengurus surat-surat kelengkapan selama menjalani kuliah maupun saat proses penyusunan skripsi.
8. Seluruh Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang telah meluangkan waktunya selama penulis magang dan sudah membantu proses wawancara dan dokumentasi dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Keluarga yang kusayangi, Ayah, Ibu, Kak Na, dan Kak Vivi yang telah mendukung dan menyemangati selama ini, memberikan doa dan memotivasi penulis hingga mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
10. Teman-teman Administrasi Publik 2020 yang sedang sama-sama berjuang menghadapi lika-liku selama proses perkuliahan dan semoga kelak kita dapat bertemu kembali dengan kesuksesan masing-masing.
11. Kepada Teman-Teman SUDOS, Lathifa Nur Khalija, Adillah Salma Tsamarafatin, Dela Alma Putri, Chalollah Nusa Pertiwi, dan Muhammad Dhandy Kusuma Jaya. selaku teman-teman magang penulis dan sahabat seperjuangan perkuliahan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang sudah banyak membantu selama proses perkuliahan dan pembuatan skripsi ini.
12. Kepada kekasih saya, Bagas Dwi Nugraha yang selalu memberikan semangat, doa, dan selalu ada ketika saya membutuhkannya.
13. Seluruh pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan tulus dan ikhlas dalam memberikan kontribusi berupa doa dan dukungan selama proses pengerjaan laporan skripsi.

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 2024



**Filia Azzahra**  
NIM. 07011282025148

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I.....	14
PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian .....	19
BAB II .....	20
TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1 Landasan Teori .....	20
2.1.1 Pelayanan Publik .....	20
2.1.2 Inovasi Pelayanan .....	22
2.1.3 Adopsi Inovasi .....	26
2.1.4 Penduduk Rentan .....	27
2.1.5 AMPERA CAKEP .....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Berfikir Penelitian .....	41
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN .....	43

3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Definisi Konseptual .....	44
3.3 Fokus Penelitian .....	45
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	47
3.4.1 Data Primer .....	48
3.4.2 Data Sekunder.....	48
3.5 Informan Penelitian .....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.8 Jadwal Penelitian.....	54
3.9 Sistematika Penulisan .....	54
<b>BAB IV .....</b>	<b>56</b>
<b>HASIL PENULISAN .....</b>	<b>56</b>
4.1.    Gambaran Lokasi Penulisan .....	56
4.1.1.    Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	56
4.2.    Informan Penulisan .....	60
4.3.    Hasil Penulisan dan Pembahasan .....	61
4.3.1. <i>Relative Advantages/ Keuntungan Relative</i> .....	62
4.3.2. <i>Compatibility/ Kesesuaian</i> .....	67
4.3.3. <i>Complexity/ Kerumitan</i> .....	69
4.3.4. <i>Trainability/ Kemungkinan Dicoba</i> .....	73
4.3.5. <i>Observability/ Kemudahan Diamati</i> .....	77
<b>BAB V.....</b>	<b>84</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
2.1.    Kesimpulan .....	84
2.2.    Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>lxxxvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>lxxxix</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Kerangka Berfikir .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 2. Model Analisis Interaktif .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 3. Triangulasi Data.....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4. Struktur Organisasi.....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 5. Tampilan Link AMPERA CAKEP .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 6. Barcode Link AMPERA CAKEP .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 7. Tampilan Awal Formulir AMPERA CAKEP.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 8. Perekaman di Rutan Kelas I Palembang.....</b>	<b>70</b>
<b>Gambar 9. Perekaman di Lapas .....</b>	<b>70</b>
<b>Gambar 10. Perekaman Kaum Marginal .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 11. Perekaman ODGJ di Yayasan Bagus Mandiri.....</b>	<b>72</b>
<b>Gambar 12. Perekaman Waria di Hotel Azza .....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar 13. Petunjuk Teknis Inovasi.....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar 14. Kemanfaatan Inovasi Tahun 2021.....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 15. Kemanfaatan Inovasi Tahun 2022.....</b>	<b>76</b>
<b>Gambar 16. Penghargaan Inovasi AMPERA CAKEP .....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Data Penduduk Rentan Kota Palembang Tahun 2022.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 3. Fokus Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. Informan Penelitian.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 5. Informan Penelitian.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 6. Matriks Hasil Penelitian.....</b>	<b>80</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik mencakup segala jenis layanan, baik berupa barang maupun jasa, yang secara prinsipal menjadi tanggung jawab dan dilakukan oleh lembaga pemerintah di tingkat nasional, regional, dan juga oleh perusahaan negara atau perusahaan daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, sebagai bagian dari lembaga pemerintah yang memberikan layanan publik terkait dengan registrasi penduduk dan pencatatan sipil, bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai penyelenggara layanan publik, aspek terpenting yang harus dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Penyelenggaraan layanan publik merupakan usaha negara untuk memenuhi kebutuhan hak-hak sipil warganya, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai landasan negara menetapkan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan mereka, yang diatur dalam pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Di dalamnya, negara diamanatkan untuk menyediakan fasilitas layanan kesehatan dan

fasilitas layanan umum yang memadai. Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat dipengaruhi oleh seberapa baiknya penyelenggaraan layanan publik.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bertujuan untuk menghasilkan data kependudukan yang memiliki peran strategis sebagai fokus kebijakan dalam pelayanan publik dan perencanaan pembangunan, termasuk dalam sektor pendidikan, kesehatan, dan ekonomi masyarakat. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan pengaturan dan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk layanan publik dan pembangunan di sektor lainnya. Penyelenggaraan administrasi kependudukan juga menjadi kebutuhan dasar untuk memberikan jaminan perlindungan hukum bagi penduduk. Pemberian identitas hukum kepada penduduk penting sebagai bagian dari upaya pemenuhan hak-hak administratif dalam layanan publik. Negara memiliki kewajiban untuk melindungi, mengakui, menetapkan status pribadi, dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Hal ini sejalan dengan target tujuan Pembangunan Berkelanjutan/*Sustainable Development Goals* (SDGs) tahun 2030 pada poin 16.9, yaitu memberikan identitas hukum bagi semua individu.



Setiap warga Indonesia memiliki kewajiban untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya kepada badan yang bertanggung jawab. Seiring dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat, penting bagi masyarakat untuk menyadari perlunya memiliki dokumentasi tertulis untuk menetapkan status seseorang terkait dengan peristiwa-peristiwa yang terkait dengan administrasi kependudukan. Meskipun sebagian masyarakat telah menyadari pentingnya dokumen tertulis ini, masih banyak yang belum sepenuhnya memahami kebutuhan akan hal tersebut. Dokumen tertulis tersebut memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan, pengakuan, serta menetapkan status pribadi dan hukum bagi warga Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan regulasi mengenai administrasi kependudukan untuk mengatur hal ini.

Terkadang, terjadi situasi di mana suatu peristiwa yang menimpa masyarakat mengakibatkan seseorang kehilangan dokumen identitas tertulis yang penting untuk kepastian hukum. Hal ini tidak hanya dipengaruhi oleh keputusan individu, tetapi juga oleh adanya bencana, baik itu bencana alam maupun bencana sosial, yang menyebabkan hilangnya dokumen identitas yang dimiliki seseorang. Kelompok yang terdampak oleh keadaan ini disebut sebagai Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, yang kesulitan dalam mendapatkan dokumen kependudukan karena dampak bencana alam atau kerusuhan sosial. Situasi ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri 96 tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak yang sama dalam hal administrasi kependudukan, namun beberapa kendala dapat menghambat proses

pencatatan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendorong upaya inovasi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, seperti contoh inovasi jemput bola. Program jemput bola ini difokuskan pada penduduk rentan yang meliputi mereka yang mengalami gangguan kejiwaan, lansia, kelompok marginal (seperti pengemis, gelandangan, dan anak terlantar), narapidana, transgender, orang yang lumpuh, penderita penyakit kronis, difabel, dan mereka dengan kondisi fisik tertentu yang menghambat aktivitas mereka sebagaimana orang normal pada umumnya. Oleh karena itu, bantuan diperlukan untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban mereka terpenuhi. Pelayanan disediakan dengan mendatangi langsung rumah para pemohon.

**Tabel 1. Data Penduduk Rentan Kota Palembang Tahun 2022**

No.	Kecamatan	Penyandang Cacat						Jumlah Penduduk Penyandang Cacat Perkecamatan	Jumlah Penduduk Perkecamatan	Presentase Penduduk Penyandang Cacat Perkecamatan
		Fisik	Netra	Rungu	Mental/Jiwa	Fisik/Mental	Lainnya			
1	Iilir barat II	12	8	18	77	2	4	121	69.644	0.007%
2	Seberang ulu I	5	4	21	24	1	11	66	93.661	0.004%
3	Seberang Ulu II	12	11	19	36	3	29	110	105.353	0.006%
4	Iilir barat I	5	4	21	24	1	11	66	150.381	0.004%
5	Iilir Timur I	22	10	41	102	4	10	189	67.124	0.011%
6	Iilir timur II	9	4	22	44	5	7	91	85.859	0.005%
7	Sukarami	39	23	71	210	7	6	356	199.898	0.020%
8	Sako	30	13	34	68	7	6	158	114.221	0.009%
9	Kemuning	37	8	24	59	9	10	147	82.544	0.008%
10	Kalidoni	10	12	19	73	2	5	121	128.681	0.007%
11	Bukit kecil	1	5	5	20	2	5	38	38.681	0.002%
12	Gandus	13	3	11	45	4	10	86	78.742	0.005%
13	Kertapati	23	7	27	26	1	33	117	97.342	0.007%
14	Plaju	14	9	26	40	1	16	106	97.824	0.006%
15	Alang-alang lebar	21	8	26	94	10	8	167	111.362	0.010%
16	Sematang boring	8	7	12	66	3	5	101	63.735	0.006%
17	Jakabaring	3	8	18	59	2	16	106	94.282	0.006%
18	Iilir timur III	14	15	21	38	5	6	99	75.103	0.006%
Jumlah penduduk rentan di Kota Palembang		278	159	436	1105	69	198	2245	1.754.437	0.128%
Presentase jumlah penduduk penyandang cacat di kota Palembang berdasarkan jenis disabilitas/cacat		0.02%	0.01%	0.02%	0.06%	0.00%	0.01%	0.13%	100.00%	

*Sumber: Diolah dari penulis dari Data Konsolidasi Bersama (DKB) Tahun 2022*

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2022 masih terdapat jumlah yang signifikan dari penduduk rentan di setiap Kecamatan di Kota

Palembang. Namun, sebagian besar dari mereka belum memiliki identitas kependudukan karena keluarga mereka enggan mendaftarkan anggota keluarga yang mengalami ketidakmampuan untuk beraktivitas secara normal seperti kebanyakan orang. Masyarakat merasa bahwa proses pengurusan dokumen kependudukan untuk Penduduk Rentan masih sulit dilakukan karena membutuhkan kehadiran langsung untuk perekaman data, yang sering kali tidak memungkinkan karena berbagai keterbatasan fisik, psikis, ekonomi, dan sosial.

Pandangan seperti itu menyebabkan banyak masyarakat enggan mendaftarkan identitas mereka ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Hal ini menyebabkan kesulitan bagi mereka ketika sakit dan membutuhkan perawatan di rumah sakit karena mereka tidak memiliki identitas kependudukan yang diperlukan untuk mendaftar di bagian administrasi rumah sakit. Padahal, dokumen kependudukan yang diminta oleh rumah sakit biasanya harus disediakan dengan segera. Berdasarkan definisi yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (13) Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Penduduk Rentan adalah mereka yang memiliki kesulitan untuk mengembangkan potensi mereka karena kondisi fisik atau non-fisik.

Oleh karena itu, penduduk rentan memiliki hak-hak yang harus dijamin oleh hukum. Tidak boleh ada diskriminasi antara penduduk biasa dan penduduk rentan. Program jemput bola dapat memberikan bantuan kepada penduduk rentan untuk memenuhi hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara tanpa harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, karena petugas dapat melakukan kunjungan langsung ke rumah mereka. Terkait dengan tantangan ini,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berinisiatif untuk mengembangkan inovasi AMPERA CAKEP (Ayo Temukan Penduduk Rentan, Cetak Administrasi Kependudukannya) sebagai upaya mengatasi masalah tersebut dengan memanfaatkan layanan jemput bola, sesuai dengan amanat undang-undang dan peraturan pemerintah.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Inovasi Pelayanan Jemput Bola Ayo Temukan Penduduk Rentan dan Catat Administrasi Kependudukannya (AMPERA CAKEP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui proses Inovasi Pelayanan Jemput Bola Ayo Temukan Penduduk Rentan dan Catat Administrasi Kependudukannya (AMPERA CAKEP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berjalan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teori Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan karena menambah informasi terkait proses Inovasi Pelayanan Jemput Bola Ayo Temukan Penduduk Rentan dan Catat Administrasi Kependudukannya (AMPERA CAKEP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
2. Manfaat Praktis Bermanfaat untuk mengembangkan keterampilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Rahma. 2022. "PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM SIPINTAR KOTA PEKANBARU Asdaf Kota Pekanbaru , Provinsi Riau Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Keywords : Service Innovation , Electronic ID Card , Persons with Disa." *Kependudukan Dan Catatan Sipil*: 1–18.
- Anggara, Sahya. 2015. "Metode Penelitian." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99. <http://digilib.uinsgd.ac.id/11005/1/9>. Buku Metode Penelitian Administrasi.pdf.
- Desa, Mozaik, Pematang Serai, and Langkat Perspektif. 2022. "NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Perpajakan." *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 9(4): 1483–90.
- Ivana, Nabilah, and Meirinawati. 2023. "Inovasi Program Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi (Besutan) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Kabupaten Jombang." *Publika* 11(3): 2027–40.
- Kementerian Dalam Negeri RI. 2019. "Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Tentang Pemberian Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan." (1611). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138595/permendagri-no-102-tahun-2019>.
- Lokabora, Marselus Yollan, and Noora Fithriana. 2018. "Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan ( Jebol Anduk ) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7(3): 64–69.
- Maulana, D. D. M. (2021). *Metode Penelitian Administrasi: Teori dan Praktik dalam Melakukan Penelitian Administrasi* (pertama). AA. Rizky.
- Novita, Hanif Vefin, and Enis Tristiana. 2022. "Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Melalui Program Jemput Bola Di Kabupaten Karanganyar." *EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan* 1(1): 1–5.
- Nur, Syarifah. 2022. "Analisis Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan Di Kota Banda Aceh." *Master Thesis, UIN Ar-Raniry*.
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i1.180>
- Sihombing, Hotlina, and Muhammad Faisal. 2022. "Implementasi Program Jempol Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dari Provinsi Sumut." *Jurnal Pallangga Praja (JPP)* 4(2): 151–62.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA, CV: Bandung.
- Sururi, Ahmad. 2017. "Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris)." *Sawala : Jurnal Administrasi Negara* 4(3).

Wirella. (2004). *Administrasi Publik dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otonomi Daerah; Kerjasama antar Kota Manajemen Publik; Pelayanan Publik Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.