

## Kualitas pelayanan jemput bola bagi warga disabilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Cimahi

Raisa Rafifiti Choerunnisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536606&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pemerintah Kota Cimahi menggagas pelayanan publik “jemput bola” bagi warga difabel. Pelayanan publik “Jemput bola” adalah tindakan pencatatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) bagi warga negara penyandang disabilitas, lanjut usia, dan sakit akut, dengan mendatangi langsung ke rumah masing-masing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan publik “jemput bola” bagi warga difabel di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, beserta kendala-kendala yang terjadi selama proses tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi langsung, dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik jemput bola bagi warga difabel terdapat beberapa kendala, yaitu belum adanya SOP, kualitas jaringan internet, karakter warga difabel, dan akses menuju lokasi rumah warga. Untuk mengatasi kendala utama, peneliti membuat dokumen Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman pelayanan publik “jemput bola” bagi warga difabel. Untuk masalah jaringan internet, petugas dapat menyiapkan sistem jaringan internet khusus yang bekerja di wilayah sasaran dan juga memunculkan jaringan cadangan. Untuk kendala yang berkaitan dengan gangguan mood warga difabel, petugas perlu pelatihan khusus untuk menangani situasi yang menantang, agar dapat melayani dengan lebih tepat. Untuk kendala terkait akses menuju lokasi rumah warga, petugas dapat membawa alat perekam ke rumah warga. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik “jemput bola” bagi warga difabel dan juga sebagai referensi untuk penelitian sejenis