

# ANALISIS KOMPARATIF MITIGASI RISIKO PELAYANAN KTP-ELEKTRONIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI BERBAGAI DAERAH DI INDONESIA

Macaria Theresia Laiyan<sup>1)\*</sup>.

<sup>1</sup>Universitas Waskita Dharma Malang, Jawa Timur, Indonesia

*mtheresialaiyan@gmail.com*

## ABSTRAK

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan salah satu bentuk layanan publik yang wajib diakses oleh seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai risiko yang dapat menghambat keterjangkauan dan kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sarana prasarana, kurangnya pemahaman petugas terhadap kebutuhan khusus, serta hambatan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi risiko dalam pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas serta merumuskan strategi mitigasi yang tepat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik studi literatur, observasi, dan wawancara terhadap pemangku kepentingan terkait. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi risiko utama, menilai tingkat dampak dan kemungkinan terjadinya, serta menyusun langkah mitigasi berbasis prinsip inklusivitas dan aksesibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko dominan meliputi keterbatasan akses fisik ke lokasi pelayanan, kurangnya ketersediaan teknologi pendukung, serta rendahnya kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan inklusif. Strategi mitigasi yang direkomendasikan antara lain: penyediaan fasilitas ramah disabilitas, pelatihan petugas mengenai layanan inklusif, pemanfaatan teknologi digital untuk memperluas akses, serta penguatan regulasi dan pengawasan. Kesimpulannya, mitigasi risiko pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas harus dilakukan secara sistematis melalui kolaborasi pemerintah, masyarakat, dan organisasi disabilitas agar tercipta layanan publik yang adil, inklusif, dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** Disabilitas, KTP-Elektronik, Mitigasi Risiko, Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

*Electronic Identity Card (e-KTP) services are a form of public service that must be accessible to all citizens, including persons with disabilities. However, in practice, there are still various risks that can hinder the accessibility and quality of services, such as limited infrastructure, lack of staff understanding of special needs, and communication barriers. This study aims to analyze potential risks in e-KTP services for persons with disabilities and to formulate appropriate mitigation strategies. The research method uses a qualitative approach with literature study, observation, and interviews with relevant stakeholders. The analysis is carried out by identifying the main risks, assessing the level of impact and likelihood of occurrence, and developing mitigation measures based on the principles of inclusivity and accessibility. The research results show that the dominant risks include limited physical access to service locations, lack of supporting technology, and low human resource capacity in providing inclusive services. Recommended mitigation strategies include: providing disability-friendly facilities, training officers on inclusive services, utilizing digital technology to expand access, and strengthening regulations and supervision. In conclusion, mitigating the risks of electronic ID card (KTP-el) services for persons with disabilities must be carried out systematically through collaboration between the government, the community, and disability organizations to create fair, inclusive, and sustainable public services.*

**Keywords:** Disability, Electronic ID Card, Risk Mitigation, Public Services.



## PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) bukan sekadar dokumen identitas, melainkan prasyarat untuk mengakses berbagai layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan pekerjaan. Bagi penyandang disabilitas, kepemilikan KTP-El menjadi simbol pengakuan negara atas hak sipil mereka. Penyandang disabilitas adalah bagian tak terpisahkan dari masyarakat Indonesia. Mereka terbukti mampu berkontribusi nyata dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satunya adalah ikut menjalankan roda ekonomi terutama pada sektor informal (Agusniar Rizka Luthfia, 2020). Oleh karena itu, keterlambatan atau kegagalan dalam memperoleh KTP-El berimplikasi langsung pada eksklusi administratif dan sosial. Pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan KTP Elektronik (KTP-El), merupakan hak dasar setiap warga negara Indonesia, termasuk penyandang disabilitas. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai hambatan yang berpotensi menimbulkan risiko ketidakadilan dan diskriminasi. Sebagai dasar hak atas identitas bagi penyandang disabilitas untuk menunjang kebutuhan dan pengembangan lainnya harus memfokuskan pada Sumber Daya Manusia (SDM) pada diri penyandang disabilitas sebagai aspek pengembangan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas (Djulaiha Sukmana, Soni Akhmad Nulhaqim, 2023). Selain itu pula banyak hal-hal terkait KTP-El sebagai penunjang penyandang disabilitas mendapatkan fasilitas perpustakaan terbatas pada pemustaka disabilitas (Engkus, Fajar Trisakti, Asep Hidayat, Nanang Suparman, 2019).

KTP-El merupakan hak identitas sebagai hak asasi adalah dokumen identitas resmi yang menjadi syarat untuk mengakses layanan publik, bantuan sosial, pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan. Hak identitas adalah hak asasi manusia yang fundamental. Tanpa identitas, seseorang kehilangan pengakuan resmi dari negara dan akses terhadap berbagai hak lainnya. Oleh karena itu, pemenuhan hak identitas harus menjadi prioritas dalam pelayanan publik, termasuk bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Bahwa selain hak identitas, secara umum perekaman KTP-El merupakan kewajiban negara dalam hal ini pemerintah yang berkewajiban memastikan pelayanan KTP-El inklusif, tanpa diskriminasi, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa pemerintah wajib menyediakan layanan kependudukan yang inklusif. Bahwa secara kewajiban umum perekaman KTP-El merupakan sebuah tuntutan pelayanan publik (Prasetia, 2021), masyarakat dapat menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan tidak berbelit-belit. Namun, kenyataannya masih banyak fasilitas pelayanan yang belum ramah terhadap disabilitas.

Beberapa permasalahan yang muncul dalam proses perekaman data KTP-El bagi penyandang disabilitas diantaranya: 1) hambatan aksesibilitas, penyandang disabilitas sering mengalami kesulitan mobilitas menuju kantor disdukcapil karena keterbatasan transportasi umum, fasilitas gedung yang belum ramah disabilitas, serta kurangnya pendampingan. risiko utama yang muncul adalah tidak terpenuhinya hak identitas hukum sehingga mereka terpinggirkan dari akses layanan public; 2) keterbatasan sosialisasi dan kesadaran, masih banyak keluarga dan masyarakat yang belum memahami urgensi kepemilikan KTP-El bagi penyandang disabilitas, hal ini menimbulkan risiko keterlambatan perekaman data, yang berdampak pada tidak tercatatnya mereka dalam sistem kependudukan nasional; 3) ketidakseimbangan kualitas layanan, pelayanan KTP-El di beberapa daerah masih berpusat di kantor, tanpa adanya mekanisme jemput bola.



Kondisi ini menimbulkan risiko eksklusi bagi kelompok rentan yang tidak mampu hadir secara langsung; 4) ketergantungan pada inovasi local, program inovatif seperti pandu biola berdawai (Tulungagung) (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Tulungagung, n.d.), jempol gadis manis (Ciamis) (Albartiansyah, 2025), dan teman dilan (Mojokerto) (Anindya & Fanida, 2024) menunjukkan adanya upaya mitigasi risiko melalui layanan jemput bola. namun, keberlanjutan program ini sangat bergantung pada komitmen daerah. risiko muncul jika inovasi tidak konsisten, sehingga akses kembali terhambat; 5) risiko sosial dan administrative, tanpa KTP-EI, penyandang disabilitas berisiko tidak tercatat dalam sistem kependudukan. dampaknya meluas pada kesulitan memperoleh pendidikan, layanan kesehatan, pekerjaan, hingga bantuan sosial dari pemerintah.

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pelayanan KTP-EI bagi penyandang disabilitas sebagian besar menyoroti hambatan aksesibilitas dan inovasi layanan jemput bola di tingkat daerah. Misalnya, kajian (Anindya & Fanida, 2024) di Mojokerto menekankan kualitas layanan berbasis rumah melalui program *Teman Dilan*, sementara (Anita Nur Laila Oktavia, 2024) menyoroti pendekatan komunitas melalui *Pandu Biola Berdawai* di Tulungagung. (Albartiansyah, 2025) mengulas program *Jempol Gadis Manis* di Ciamis yang menjawab tantangan geografis pedesaan, dan penelitian (Irkhham Bagus Prasetia; Rahayu Subekti, 2021) di Sukoharjo menekankan pentingnya aksesibilitas serta perlindungan data. Namun, kajian tersebut masih bersifat parsial dan kontekstual, terbatas pada wilayah tertentu tanpa analisis komparatif lintas daerah. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menekankan aspek operasional layanan (akses fisik, sarana prasarana, kepuasan masyarakat) daripada dimensi normatif hukum yang menegaskan hak identitas sebagai hak asasi manusia (lihat (Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, 2016)). Dengan demikian, terdapat GAP berupa kurangnya kajian komprehensif yang mengintegrasikan analisis risiko, strategi mitigasi, dan kerangka hukum nasional secara sistematis. Penelitian ini hadir untuk menutup celah tersebut dengan pendekatan *systematic literature review* dan analisis normatif, sehingga mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang pola risiko, efektivitas inovasi daerah, serta rekomendasi kebijakan yang berkelanjutan.

Pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas secara hukum wajib inklusif, namun bukti empiris menunjukkan kualitas dan akses masih timpang antar daerah. Di Sukoharjo, fasilitas disabilitas belum memadai, data khusus disabilitas tidak tersedia, dan program jemput bola belum optimal, sehingga hak identitas berisiko tidak terpenuhi penuh (Rahayu Subekti et al., 2021). Di Palu, posisi hukum NIK sebagai identitas utama sudah diperkuat melalui Perpres 83/2021 dan ditopang berbagai inovasi seperti SIMALEO BERGERAK dan PELANGI di Kecamatan yang secara eksplisit menarget kelompok disabilitas dengan memendekkan jarak layanan dan memudahkan perekaman biometrik (Asriyani; Adiesty Septiani P. Syamsuddin; Abd. Halik., 2023). Bulukumba membangun inovasi “Adminduk Inklusif/Laraku Nyata” berupa paket layanan terintegrasi: pendataan, jemput bola, rekam biometrik, dan penghubungan ke layanan kesehatan/BPJS, yang terbukti menaikkan kepemilikan KTP-el disabilitas dari 85 menjadi 223 orang dalam dua tahun (Yahya & Mulyani, 2021). Cimahi mengembangkan jemput bola perekaman KTP-el ke rumah disabilitas, lansia dan ODGJ, tetapi menghadapi hambatan SOP, jaringan internet, karakter penerima layanan, dan akses lokasi rumah (Raisa Rafifiti Choerunnisa; Rosinta., 2023).

Di sisi lain, kajian umum kualitas pelayanan KTP-el (bukan khusus disabilitas) menyoroti hambatan serupa: prosedur rumit, sarana-prasarana kurang ramah, gangguan jaringan, keterbatasan anggaran, dan belum meratanya inovasi digital ke wilayah terpencil (Elis Julaeha; Davidescu Cristiana V. Martha; Budi Kurniadi, 2023).

Secara normatif, konvensi internasional dan UU Disabilitas menjamin aksesibilitas penuh terhadap layanan publik dan administrasi kependudukan, tetapi implementasi di tingkat kabupaten/kota sering parsial: fokus pada aspek teknis pelayanan tanpa secara sistematis memetakan risiko kegagalan pemenuhan hak (risiko eksklusi administratif, keterlambatan pencatatan, ketidakpastian regulasi kebijakan khusus seperti pengecualian biometrik, dan ketergantungan pada program inovasi lokal yang rentan tidak berkelanjutan) (Yahya & Mulyani, 2021). Dengan demikian, gap utama adalah ketiadaan analisis komparatif lintas daerah yang mengintegrasikan: (1) peta risiko utama dalam rantai layanan KTP-el bagi disabilitas (akses fisik, teknologi, SDM, regulasi dan data), (2) efektivitas relatif berbagai model inovasi daerah (jemput bola rumah ke rumah, layanan terintegrasi di kecamatan, kolaborasi lintas dinas dan organisasi disabilitas), dan (3) kerangka normatif hak identitas sebagai hak asasi yang mengikat pemerintah pusat dan daerah. Analisis komparatif ini penting untuk merumuskan strategi mitigasi risiko yang lebih sistematis, terstandar, dan berkelanjutan secara nasional.

Mitigasi risiko pelayanan KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas (Irkham Bagus Prasetia; Rahayu Subekti, 2021) menekankan aksesibilitas, inovasi layanan jemput bola, serta perlindungan data agar kelompok rentan tidak terhambat dalam memperoleh identitas resmi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Mitigasi Risiko penerbitan KTP Elektronik (KTP-El) bagi penyandang disabilitas. Serta menjamin hak identitas penyandang disabilitas melalui pelayanan KTP-El yang inklusif, mudah diakses, dan bebas diskriminasi. Pelayanan administrasi kependudukan, khususnya perekaman dan penerbitan KTP-El, merupakan hak dasar setiap warga negara. Namun, bagi penyandang disabilitas, proses ini seringkali menghadapi berbagai hambatan yang menimbulkan risiko keterlambatan, ketidaklengkapan data, hingga potensi diskriminasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi mitigasi risiko yang komprehensif agar pelayanan tetap inklusif dan berkeadilan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode systematic literature review (SLR) dan analisis hukum normatif deskriptif-analitis. Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai risiko pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas serta strategi mitigasi yang sesuai dengan prinsip inklusivitas dan aksesibilitas. Tahapan penelitian dimulai dengan perumusan pertanyaan penelitian yang spesifik, yaitu mengenai bentuk risiko pelayanan KTP-El di berbagai daerah dan strategi mitigasi yang dapat diterapkan. Selanjutnya dilakukan pencarian literatur melalui basis data akademik, regulasi perundang-undangan, serta dokumen kebijakan daerah terkait pelayanan administrasi kependudukan. Proses pencarian literatur dilanjutkan dengan seleksi sumber berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, di mana hanya literatur yang relevan dengan pelayanan publik, disabilitas, dan inovasi layanan kependudukan yang dianalisis lebih lanjut. Data yang diperoleh kemudian diekstraksi dalam bentuk norma hukum, prinsip pelayanan publik, serta praktik inovasi daerah. Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis, yaitu mendeskripsikan norma hukum yang berlaku sekaligus mengkaji konsistensi, kelemahan, dan implikasinya terhadap pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas.

Hasil analisis kemudian disintesis dalam bentuk naratif untuk menampilkan pola risiko, efektivitas inovasi jemput bola di berbagai daerah, serta kesenjangan kebijakan yang masih ada. Dengan demikian, metode penelitian ini menghasilkan temuan yang tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dan komparatif, sehingga dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus rekomendasi praktis bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Empiris Lintas Daerah

#### 1. Mojokerto - Program Teman Dilan (Layanan Berbasis Rumah)

Di Kabupaten/Kota Mojokerto, inovasi Teman Dilan berfokus pada pelayanan adminduk berbasis rumah bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas. Petugas Disdukcapil mendatangi rumah, panti, atau lembaga sosial untuk melakukan perekaman KTP-el sehingga risiko kegagalan perekaman karena hambatan mobilitas dapat ditekan. Dalam praktiknya, Teman Dilan mengintegrasikan:

- Pendataan awal oleh desa/kelurahan atau lembaga sosial,
- Penjadwalan kunjungan,
- Perekaman biometrik di rumah, dan
- Pengantaran dokumen yang telah dicetak.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa model layanan rumah-ke-rumah mampu menurunkan risiko eksklusi administratif, namun tetap bergantung pada ketersediaan SDM, kendaraan operasional, dan perencanaan wilayah sasaran yang baik (Rahayu Subekti et al., 2021) (Raisa Rafifiti Choerunnisa; Rosinta., 2023).

#### 2. Tulungagung – Program Pandu Biola Berdawai

Di Tulungagung, Pandu Biola Berdawai memadukan pendekatan komunitas dengan jemput bola. Kegiatan sering dilakukan melalui kerja sama dengan komunitas/organisasi disabilitas, sekolah luar biasa, dan perangkat desa. Inti mitigasinya adalah:

- Menjadikan komunitas sebagai “jembatan” identifikasi warga disabilitas yang belum memiliki KTP-el,
- Memusatkan perekaman di titik-titik komunitas (bukan hanya kantor Disdukcapil),
- Menyertakan unsur edukasi tentang pentingnya identitas hukum.

Risiko utama yang terkurangi adalah keterbatasan sosialisasi dan kesadaran keluarga terhadap urgensi KTP-el bagi penyandang disabilitas; namun keberlanjutan program masih sangat bergantung pada dukungan anggaran daerah dan komitmen pimpinan (Irkham Bagus Prasetia; Rahayu Subekti, 2021).

#### 3. Ciamis – Program Jempol Gadis Manis

Kabupaten Ciamis mengembangkan inovasi Jempol Gadis Manis, yang menargetkan wilayah pedesaan dan terpencil dengan hambatan geografis tinggi. Pola mitigasi risikonya:

- Tim jemput bola yang secara periodik menyasar desa-desa dengan akses sulit,
- Perekaman ktp-el di balai desa/pos layanan keliling,
- Koordinasi dengan pemerintah desa untuk pendataan awal dan pengumpulan warga rentan (disabilitas, lansia, sakit).

Dalam konteks penyandang disabilitas, program ini mengurangi risiko keterpusatan layanan di kantor serta risiko keterlambatan pencatatan akibat jarak dan transportasi yang terbatas. Namun, tantangan yang masih muncul meliputi keterbatasan perangkat portabel, kondisi jaringan internet di desa, dan kebutuhan pelatihan petugas untuk menangani warga disabilitas secara sensitif (Putranto, 2025).

#### 4. Kota Malang - D-CARDS (Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion)

Kota Malang mengembangkan inovasi D-CARDS (Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion) sebagai layanan kependudukan inklusif yang berfokus pada penyandang disabilitas dan kelompok rentan di wilayah urban, termasuk kantong-kantong kemiskinan dan area dengan akses layanan terbatas. Upaya ini sejalan dengan komitmen Kota Malang sebagai kota inklusif dan pengarusutamaan disabilitas dalam pelayanan publik (Mochamad Chazienul Ulum, Nisrina Nasithah, Izzatul Maulidiyah, Intan Ardheliya, Intan Yoviranita Putri, Arina Bintan Lubya, Putrianti Adinda Salsabila, Chindy Martha Chairutullah, 2025). Pola mitigasi risikonya:

- Tim jemput bola Dispendukcapil yang menjangkau lokasi komunitas disabilitas, panti, dan permukiman padat untuk perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan di tempat,
- Penempatan layanan di titik-titik ramah disabilitas (kelurahan, sekolah luar biasa, lembaga/komunitas disabilitas) guna mengurangi hambatan mobilitas,
- Koordinasi dengan Dinas Sosial, komunitas disabilitas, dan perangkat kelurahan untuk pendataan awal, pemetaan penyandang disabilitas usia wajib dokumen (KTP-el, KIA, akta), serta pengorganisasian jadwal layanan,
- Penerapan prosedur pelayanan inklusif: prioritas antrean, pendampingan, dan adaptasi proses (misalnya bantuan pengisian formulir, komunikasi ramah disabilitas) untuk meminimalkan risiko diskriminasi dan penolakan layanan,
- Pencatatan dan pemutakhiran data disabilitas sebagai dasar layanan proaktif, sehingga mengurangi risiko tidak terdatanya penyandang disabilitas dalam sistem administrasi kependudukan.

Dalam konteks penyandang disabilitas, D-CARDS memitigasi risiko keterpusatan layanan di kantor Dispendukcapil serta risiko tidak memiliki dokumen hukum karena hambatan jarak, biaya, dan kurangnya informasi. Pola jemput bola yang inklusif juga membantu menghindari situasi seperti yang terjadi di beberapa daerah lain, di mana layanan bagi disabilitas masih bergantung pada laporan pasif dan program jemput bola belum maksimal (Anggita May Putri Kiswanto & Vivi Charunia Wati , Regi Rizki Fauzi, 2025). Namun, tantangan yang masih muncul meliputi keterbatasan sumber daya (anggaran, SDM dan perangkat portabel), masih adanya kesenjangan aksesibilitas infrastruktur publik, dan perlunya peningkatan kapasitas petugas dalam perspektif hak disabilitas serta komunikasi inklusif lintas ragam disabilitas.(Annisa Hudan Soleha, 2018)

#### Analisis Risiko Utama dalam Pelayanan KTP-El bagi Penyandang Disabilitas

Pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas menghadapi sejumlah risiko yang bersifat multidimensional, mencakup aspek fisik, teknis, sosial, dan kebijakan. Pertama, risiko aksesibilitas fisik menjadi hambatan paling nyata. Banyak kantor Disdukcapil di berbagai daerah belum sepenuhnya ramah disabilitas, misalnya tidak tersedia ramp untuk kursi roda, jalur khusus, ruang tunggu inklusif, maupun fasilitas pendukung bagi tunanetra dan tunarungu. Kondisi ini membuat penyandang disabilitas kesulitan untuk hadir langsung ke lokasi pelayanan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau tinggal di wilayah terpencil (Anindya & Fanida, 2024). Hambatan akses fisik ini menimbulkan risiko eksklusi administratif, di mana penyandang disabilitas berpotensi tidak tercatat dalam sistem kependudukan nasional.

Terdapat risiko teknis dan sarana prasarana. Perangkat perekaman biometrik seperti fingerprint dan iris scanner sering kali tidak sesuai dengan kondisi fisik penyandang disabilitas. Misalnya, bagi mereka yang kehilangan jari atau memiliki keterbatasan penglihatan, proses perekaman biometrik menjadi sulit dilakukan. Hal ini berpotensi menyebabkan data tidak terekam dengan baik, sehingga dokumen identitas tidak dapat diterbitkan secara sah (SAPUTRA, 2023).



Gangguan jaringan internet di daerah pedesaan juga memperlambat proses perekaman dan pencetakan dokumen, sehingga menambah risiko keterlambatan pelayanan. Risiko sosial berupa rendahnya literasi masyarakat dan keluarga. Masih banyak keluarga yang belum memahami urgensi kepemilikan KTP-El bagi penyandang disabilitas. Akibatnya, proses pengurusan sering tertunda, dan penyandang disabilitas tidak tercatat dalam sistem kependudukan. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Anita Nur Laila Oktavia, 2024) yang menegaskan bahwa keterbatasan sosialisasi menjadi faktor dominan dalam keterlambatan perekaman data. Rendahnya kesadaran ini memperbesar risiko eksklusi administratif, karena tanpa dokumen identitas, penyandang disabilitas kehilangan akses terhadap layanan publik, bantuan sosial, pendidikan, dan kesehatan.

Diskriminasi dan pelayanan tidak ramah. Petugas pelayanan publik sering kali belum terlatih menghadapi kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Kurangnya pelatihan mengenai komunikasi inklusif, termasuk bahasa isyarat dasar, membuat interaksi antara petugas dan penyandang disabilitas tidak efektif. Hal ini menimbulkan rasa tidak nyaman, bahkan diskriminasi, sehingga penyandang disabilitas merasa diperlakukan tidak setara dengan warga lainnya (Rahayu Subekti et al., 2021). Risiko kebijakan dan keberlanjutan program. Banyak inovasi daerah seperti Teman Dilan di Mojokerto, Pandu Biola Berdawai di Tulungagung, dan Jempol Gadis Manis di Ciamis terbukti mampu mengurangi hambatan mobilitas melalui layanan jemput bola. Namun, keberlanjutan program ini sangat bergantung pada komitmen pemerintah daerah, ketersediaan anggaran, serta kapasitas sumber daya manusia. Jika dukungan kebijakan tidak konsisten, maka akses penyandang disabilitas terhadap layanan KTP-El kembali terhambat (Yahya & Mulyani, 2021).

Eksklusi administratif merupakan dampak paling serius. Tanpa KTP-El, penyandang disabilitas tidak tercatat dalam sistem kependudukan, sehingga kehilangan hak untuk mengakses layanan publik. Kondisi ini berimplikasi luas, mulai dari kesulitan memperoleh pendidikan, layanan kesehatan, pekerjaan, hingga bantuan sosial dari pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa risiko pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga menyangkut pemenuhan hak asasi manusia sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Risiko-risiko tersebut harus dimitigasi secara sistematis melalui peningkatan aksesibilitas, inovasi jemput bola, adaptasi teknologi, pelatihan petugas, sosialisasi publik, serta penguatan regulasi agar pelayanan KTP-El benar-benar inklusif dan berkeadilan.

### Strategi Mitigasi Risiko Pelayanan KTP-El bagi Penyandang Disabilitas

Strategi mitigasi risiko pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas harus dilakukan secara sistematis, terintegrasi, dan berkelanjutan, karena hambatan yang dihadapi bersifat multidimensional: fisik, teknis, sosial, dan kebijakan. Pertama, pada aspek aksesibilitas fisik, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa seluruh kantor Disdukcapil menyediakan fasilitas ramah disabilitas, seperti ramp untuk kursi roda, jalur khusus, ruang tunggu inklusif, serta sarana pendukung bagi tunanetra dan tunarungu. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan kewajiban negara menyediakan layanan kependudukan yang inklusif (Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, 2016). Penelitian (AZ-ZAHRA, 2023) juga menekankan pentingnya strategi pelayanan publik berbasis aksesibilitas agar penyandang disabilitas dapat memperoleh dokumen identitas tanpa hambatan fisik. Strategi mitigasi harus memperkuat inovasi layanan jemput bola. Program seperti Teman Dilan di Mojokerto (Anindya & Fanida, 2024), Pandu Biola Berdawai di Tulungagung (Anita Nur Laila Oktavia, 2024), Jempol Gadis Manis di Ciamis (Albartiansyah, 2025), dan REK DISAMPO SANSIL di Tasikmalaya terbukti mampu menekan risiko eksklusi administratif akibat keterbatasan mobilitas. Pola jemput bola ini memungkinkan petugas mendatangi rumah, panti, atau komunitas disabilitas untuk melakukan perekaman biometrik dan penerbitan dokumen di tempat.



Hambatan jarak, biaya transportasi, dan keterbatasan fisik dapat diminimalisasi. Namun, keberlanjutan program ini sangat bergantung pada dukungan anggaran, ketersediaan SDM, serta komitmen kebijakan daerah (Yahya & Mulyani, 2021). Strategi mitigasi harus mencakup adaptasi teknologi biometrik dan digitalisasi layanan. Perangkat perekaman seperti fingerprint dan iris scanner perlu disesuaikan dengan kondisi fisik penyandang disabilitas. Misalnya, bagi mereka yang kehilangan jari atau memiliki keterbatasan penglihatan, harus tersedia prosedur alternatif agar data tetap dapat direkam dengan sah. Selain itu, digitalisasi layanan melalui formulir daring (misalnya G-Form yang digunakan dalam program D-CARDS di Kota Malang) mempermudah keluarga dan komunitas untuk mendaftarkan anggota disabilitas tanpa harus melalui birokrasi yang panjang (Muh. A. Matin Nurullah, Didik Supriyanto, 2025). Penyesuaian teknologi ini penting untuk mengurangi risiko kegagalan perekaman biometrik yang selama ini menjadi kendala utama (SAPUTRA, 2023).

Pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM merupakan strategi mitigasi yang krusial. Petugas Disdukcapil harus dibekali dengan keterampilan komunikasi inklusif, termasuk bahasa isyarat dasar, serta pemahaman mengenai hak-hak penyandang disabilitas. Penelitian (Rahayu Subekti et al., 2021) menekankan bahwa rendahnya kapasitas SDM menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam pelayanan KTP-El bagi disabilitas. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, risiko diskriminasi dan pelayanan tidak ramah dapat ditekan, sehingga penyandang disabilitas merasa diperlakukan setara dengan warga lainnya. Strategi mitigasi juga harus memperkuat sosialisasi publik dan edukasi keluarga. Rendahnya literasi masyarakat mengenai urgensi kepemilikan KTP-El bagi penyandang disabilitas sering menyebabkan keterlambatan perekaman data (Anita Nur Laila Oktavia, 2024). Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan kampanye terarah melalui perangkat desa, sekolah luar biasa, organisasi disabilitas, dan media sosial untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Sosialisasi ini harus menekankan bahwa KTP-El bukan sekadar dokumen administratif, melainkan hak identitas yang fundamental dan prasyarat untuk mengakses layanan publik, bantuan sosial, pendidikan, dan kesehatan.

Strategi mitigasi harus berbasis kolaborasi multi-pihak. Pemerintah daerah tidak dapat bekerja sendiri; perlu sinergi dengan organisasi disabilitas, komunitas lokal, tenaga kesehatan, dan perangkat desa/kelurahan. Kolaborasi ini penting untuk pendataan aktif (by-name by-address), pendampingan saat perekaman, serta pengorganisasian jadwal layanan jemput bola. Studi (Yahya & Mulyani, 2021) di Bulukumba menunjukkan bahwa kolaborasi lintas sektor melalui program “Laraku Nyata” berhasil meningkatkan kepemilikan KTP-El disabilitas dari 85 menjadi 223 orang dalam dua tahun. Strategi mitigasi harus memperkuat regulasi, pengawasan, dan evaluasi berbasis data. Inovasi daerah perlu diintegrasikan ke dalam SOP Disdukcapil agar layanan inklusif menjadi standar, bukan sekadar program tambahan. Dukungan anggaran dan kebijakan daerah menjadi faktor kunci keberlanjutan, sementara evaluasi berbasis data diperlukan untuk mengukur efektivitas dan cakupan layanan inklusif. Data kuantitatif mengenai jumlah penyandang disabilitas yang telah memiliki KTP-El, tingkat kepuasan masyarakat, serta distribusi geografis penerima layanan akan memperkuat validitas kebijakan dan memastikan program berjalan berkelanjutan (Elis Julaeha; Davidescu Cristiana V. Martha; Budi Kurniadi, 2023). Risiko pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas harus mencakup tujuh aspek utama: peningkatan aksesibilitas fisik, inovasi jemput bola, adaptasi teknologi biometrik dan digitalisasi, pelatihan SDM, sosialisasi publik, kolaborasi multi-pihak, serta penguatan regulasi dan evaluasi berbasis data. Strategi ini tidak hanya menekan risiko eksklusi administratif, tetapi juga memastikan pemenuhan hak identitas sebagai hak asasi manusia yang dijamin oleh konstitusi dan peraturan perundang-undangan. Pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas di berbagai daerah Indonesia masih menghadapi hambatan yang cukup kompleks, baik dari sisi aksesibilitas fisik, teknis, sosial, maupun kebijakan.



Dari aspek aksesibilitas, banyak kantor Disdukcapil belum sepenuhnya ramah disabilitas, sehingga penyandang disabilitas dengan keterbatasan mobilitas kesulitan untuk hadir langsung ke lokasi pelayanan. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan sarana transportasi umum yang tidak mendukung, serta minimnya fasilitas pendampingan di lapangan (Anindya & Fanida, 2024). Dari sisi teknis, perangkat biometrik seperti fingerprint dan iris scanner sering kali tidak sesuai dengan kondisi fisik penyandang disabilitas, sehingga proses perekaman data menjadi sulit dilakukan dan berisiko menghasilkan data yang tidak valid (SAPUTRA, 2023). Hambatan teknis ini juga diperkuat oleh gangguan jaringan internet di wilayah pedesaan, yang menghambat kelancaran proses perekaman dan pencetakan dokumen.

Risiko sosial berupa rendahnya literasi masyarakat dan keluarga mengenai urgensi kepemilikan KTP-El bagi penyandang disabilitas. Banyak keluarga belum memahami bahwa KTP-El merupakan dokumen identitas yang fundamental dan menjadi prasyarat untuk mengakses layanan publik, bantuan sosial, pendidikan, maupun kesehatan. Akibatnya, proses perekaman sering tertunda dan penyandang disabilitas tidak tercatat dalam sistem kependudukan nasional (Anita Nur Laila Oktavia, 2024). Kondisi ini menimbulkan risiko eksklusi administratif yang serius, di mana penyandang disabilitas kehilangan hak untuk memperoleh layanan publik secara adil. Dari sisi kebijakan, penelitian menunjukkan bahwa keberlanjutan inovasi pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas masih sangat bergantung pada komitmen pemerintah daerah, ketersediaan anggaran, serta kapasitas sumber daya manusia. Program inovatif seperti Teman Dilan di Mojokerto, Pandu Biola Berdawai di Tulungagung, Jempol Gadis Manis di Ciamis, dan REK DISAMPO SANSIL di Tasikmalaya terbukti mampu menekan hambatan mobilitas dan meningkatkan kepemilikan KTP-El di kalangan disabilitas. Namun, efektivitas program tersebut belum sepenuhnya terstandarisasi, sehingga keberlanjutannya masih bergantung pada kebijakan lokal dan dukungan komunitas (Yahya & Mulyani, 2021).

Pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas masih menghadapi risiko eksklusi administratif yang nyata akibat hambatan fisik, teknis, sosial, dan kebijakan. Namun, inovasi daerah berbasis jemput bola dan pelayanan inklusif telah memberikan dampak positif berupa meningkatnya kepemilikan dokumen identitas, berkurangnya diskriminasi, serta meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Hal ini menegaskan bahwa strategi mitigasi risiko harus dilakukan melalui kombinasi peningkatan aksesibilitas, adaptasi teknologi biometrik, pelatihan petugas, sosialisasi publik, kolaborasi multi-pihak, serta penguatan regulasi agar pelayanan KTP-El benar-benar inklusif, berkeadilan, dan berkelanjutan (Rahayu Subekti et al., 2021); (Muh. A. Matin Nurullah, Didik Supriyanto, 2025).

## SIMPULAN

Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan akses fisik ke kantor Disdukcapil, ketidaksesuaian sarana prasarana dan teknologi biometrik, rendahnya literasi masyarakat dan keluarga mengenai urgensi kepemilikan KTP-El, serta potensi diskriminasi akibat kurangnya kapasitas petugas dalam memberikan layanan inklusif. Hambatan tersebut menimbulkan risiko eksklusi administratif yang serius, di mana penyandang disabilitas berpotensi kehilangan hak untuk mengakses pendidikan, kesehatan, pekerjaan, maupun bantuan sosial. Untuk memitigasi risiko tersebut, strategi yang efektif harus mencakup peningkatan aksesibilitas fisik, inovasi layanan jemput bola, adaptasi teknologi biometrik dan digitalisasi layanan, pelatihan petugas mengenai komunikasi inklusif, sosialisasi publik yang terarah, serta kolaborasi multi-pihak dengan organisasi disabilitas, komunitas lokal, dan lembaga sosial.



Inovasi daerah seperti Teman Dilan di Mojokerto, Pandu Biola Berdawai di Tulungagung, Jempol Gadis Manis di Ciamis, REK DISAMPO SANSIL di Tasikmalaya, dan D-CARDS di Kota Malang membuktikan bahwa pendekatan jemput bola dan pelayanan berbasis komunitas mampu menekan hambatan mobilitas serta meningkatkan kepemilikan dokumen identitas bagi kelompok rentan. Program masih bergantung pada komitmen kebijakan daerah, dukungan anggaran, serta kapasitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan integrasi inovasi ke dalam SOP Disdukcapil, penguatan regulasi, serta evaluasi berbasis data untuk memastikan bahwa pelayanan inklusif tidak hanya menjadi program tambahan, melainkan standar nasional yang wajib diterapkan. Dengan strategi mitigasi yang sistematis, berbasis bukti, dan berkelanjutan, pelayanan KTP-EI bagi penyandang disabilitas dapat berjalan efektif, adil, dan inklusif, sehingga hak identitas seluruh warga negara benar-benar terpenuhi tanpa diskriminasi.

Implikasi kebijakan mengenai pelayanan KTP-EI bagi penyandang disabilitas menegaskan perlunya transformasi sistemik dalam tata kelola administrasi kependudukan di Indonesia. pemerintah pusat melalui Ditjen Dukcapil Kemendagri perlu menetapkan standar nasional layanan inklusif yang mewajibkan seluruh Disdukcapil kabupaten/kota menyediakan fasilitas ramah disabilitas, prosedur alternatif perekaman biometrik, serta mekanisme jemput bola yang terintegrasi. Hal ini penting agar inovasi daerah seperti Teman Dilan di Mojokerto, Pandu Biola Berdawai di Tulungagung, Jempol Gadis Manis di Ciamis, dan D-CARDS di Kota Malang tidak hanya menjadi praktik baik lokal, tetapi diadopsi sebagai model kebijakan nasional (Anindya & Fanida, 2024); (Anita Nur Laila Oktavia, 2024); (Muh. A. Matin Nurullah, Didik Supriyanto, 2025). Implikasi kebijakan menuntut adanya alokasi anggaran khusus untuk layanan inklusif. Tanpa dukungan finansial yang memadai, program jemput bola dan adaptasi teknologi biometrik tidak dapat berjalan berkelanjutan. Pemerintah daerah harus memasukkan anggaran layanan inklusif dalam APBD, sementara pemerintah pusat dapat memberikan transfer dana insentif daerah bagi kabupaten/kota yang berhasil meningkatkan kepemilikan KTP-EI di kalangan disabilitas (Yahya & Mulyani, 2021). Kbijakan harus memperkuat kapasitas sumber daya manusia. Pelatihan petugas mengenai komunikasi inklusif, bahasa isyarat dasar, dan etika pelayanan disabilitas harus menjadi bagian dari kurikulum pelatihan aparatur sipil negara. Dengan demikian, risiko diskriminasi dapat ditekan dan kualitas pelayanan meningkat (Rahayu Subekti et al., 2021). Diperlukan kebijakan yang mendorong integrasi data disabilitas dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pendataan aktif berbasis by-name by-address akan memastikan bahwa seluruh penyandang disabilitas teridentifikasi dan terlayani. Hal ini sejalan dengan mandat UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Perpres No. 83 Tahun 2021 yang menegaskan posisi NIK sebagai identitas utama dalam akses layanan publik (Asriyani; Adiesty Septiani P. Syamsuddin; Abd. Halik., 2023).

Kebijakan harus menekankan evaluasi berbasis data dan akuntabilitas publik. Pemerintah daerah wajib melaporkan capaian layanan inklusif secara periodik, termasuk jumlah penyandang disabilitas yang telah memiliki KTP-EI, tingkat kepuasan masyarakat, dan hambatan yang masih dihadapi. Evaluasi ini akan menjadi dasar perbaikan kebijakan dan memastikan bahwa pelayanan inklusif tidak berhenti pada tataran retorika, tetapi benar-benar terimplementasi di lapangan (Elis Julaha; Davidescu Cristiana V. Martha; Budi Kurniadi, 2023). Implikasi kebijakan perlu standarisasi layanan inklusif secara nasional, dukungan anggaran berkelanjutan, peningkatan kapasitas SDM, integrasi data disabilitas dalam SIAK, serta evaluasi berbasis bukti. Kebijakan yang komprehensif dan berorientasi pada hak asasi manusia akan memastikan bahwa pelayanan KTP-EI bagi penyandang disabilitas berjalan efektif, adil, dan berkelanjutan di seluruh daerah Indonesia.

Berdasarkan hasil analisis risiko dan strategi mitigasi pelayanan KTP-EI bagi penyandang disabilitas, terdapat sejumlah rekomendasi kebijakan praktis yang dapat segera diterapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah:

- Standarisasi Layanan Inklusif Nasional

Pemerintah pusat melalui Ditjen Dukcapil Kemendagri perlu menetapkan standar operasional prosedur (SOP) nasional yang wajibkan seluruh Disdukcapil menyediakan fasilitas ramah disabilitas, prosedur alternatif perekaman biometrik, serta mekanisme jemput bola. Dengan adanya standar ini, inovasi daerah seperti Teman Dilan (Mojokerto), Pandu Biola Berdawai (Tulungagung), Jempol Gadis Manis (Ciamis), dan D-CARDS (Malang) dapat diadopsi sebagai model kebijakan nasional (Muh. A. Matin Nurullah, Didik Supriyanto, 2025)(Anindya & Fanida, 2024).

- Penguatan Anggaran dan Insentif Daerah

Pemerintah daerah harus mengalokasikan anggaran khusus untuk layanan inklusif dalam APBD. Pemerintah pusat dapat memberikan Dana Insentif Daerah (DID) bagi kabupaten/kota yang berhasil meningkatkan kepemilikan KTP-EI di kalangan disabilitas. Langkah ini akan menjamin keberlanjutan program jemput bola dan adaptasi teknologi biometrik (Yahya & Mulyani, 2021).

- Peningkatan Kapasitas SDM

Pelatihan petugas Disdukcapil mengenai komunikasi inklusif, bahasa isyarat dasar, dan etika pelayanan disabilitas harus menjadi program rutin. Dengan peningkatan kapasitas ini, risiko diskriminasi dapat ditekan dan kualitas pelayanan meningkat (Rahayu Subekti et al., 2021).

- Integrasi Data Disabilitas dalam SIAK

Pemerintah daerah perlu melakukan pendataan aktif berbasis by-name by-address untuk memastikan seluruh penyandang disabilitas teridentifikasi. Data ini harus diintegrasikan ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) agar layanan proaktif dapat dilakukan secara berkelanjutan (Asriyani; Adiesty Septiani P. Syamsuddin; Abd. Halik., 2023).

- Sosialisasi Publik dan Edukasi Keluarga

Pemerintah daerah bersama organisasi disabilitas dan perangkat desa perlu melakukan kampanye terarah mengenai urgensi kepemilikan KTP-EI. Sosialisasi harus dilakukan melalui sekolah luar biasa, puskesmas, media sosial, dan komunitas lokal untuk meningkatkan literasi keluarga dan masyarakat (Anita Nur Laila Oktavia, 2024).

- Evaluasi Berbasis Data dan Akuntabilitas Publik

Setiap daerah wajib melaporkan capaian layanan inklusif secara periodik, termasuk jumlah penyandang disabilitas yang telah memiliki KTP-EI, tingkat kepuasan masyarakat, dan hambatan yang masih dihadapi. Evaluasi berbasis data ini akan menjadi dasar perbaikan kebijakan dan memastikan akuntabilitas publik (Elis Julaeha; Davidescu Cristiana V. Martha; Budi Kurniadi, 2023).

Rekomendasi kebijakan praktis ini menekankan perlunya standarisasi layanan inklusif, dukungan anggaran berkelanjutan, peningkatan kapasitas SDM, integrasi data disabilitas, sosialisasi publik, serta evaluasi berbasis bukti. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan KTP-EI bagi penyandang disabilitas dapat berjalan efektif, adil, dan berkelanjutan, sekaligus memastikan pemenuhan hak identitas sebagai hak asasi manusia yang dijamin oleh konstitusi.



Implikasi kebijakan dan rekomendasi praktis jelas bahwa pelayanan KTP-El bagi penyandang disabilitas harus dipandang sebagai agenda nasional yang menuntut integrasi inovasi daerah ke dalam standar pelayanan publik. Strategi mitigasi risiko yang sistematis, berbasis bukti, dan berkelanjutan akan memastikan bahwa hak identitas seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas, terpenuhi secara adil, inklusif, dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusniar Rizka Luthfia. (2020). URGensi PEMBERDAYAAN PENYANDANG DISABILITAS DI MASA PANDEMI. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2897>
- Albhartiansyah, F. (2025). *Program Jempol Gadis Manis Disdukcapil Ciamis; Layanan Jemput Bola hingga Malam Hari untuk Warga Rentan*.
- Anggita May Putri Kiswanto, M. K. B. P., & Vivi Charunia Wati , Regi Rizki Fauzi, I. A. K. (2025). Inovasi Layanan Kependudukan Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2).
- Anindya, N. T., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Kualitas Layanan KTP-Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia di Kabupaten Mojokerto. *Journal Publika*, 12(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p511-520>
- Anita Nur Laila Oktavia. (2024). *INOVASI LAYANAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR*.
- Annisa Hudan Soleha. (2018). *IMPLEMENTASI PERDA NOMOR 2 TAHUN 2014 TENTANG PERLINDUNGAN DAN PEMBERDAYAAN PENYANDANG DISABILITAS SEBAGAI KOMITMEN PEMERINTAH KOTA MALANG MEWUJUDKAN KOTA INKLUSIF*.
- Asriyani; Adiesty Septhiany P. Syamsuddin; Abd. Halik. (2023). Fulfillment of The Rights of Accessibility to Population and Civil Registration for People with Disabilities. *Wajah Hukum*, 7(1), 8.
- AZ-ZAHRA, N. A. (2023). *STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN ( STUDI KASUS PADA PELAYANAN E-KTP TAHUN 2023)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Tulungagung. (n.d.). *PELAYANAN PEDULI DISABILITAS, ODGJ, dan LANJUT USIA DARI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB TULUNGAGUNG*.
- Djulaiha Sukmana, Soni Akhmad Nulhaqim, N. A. (2023). PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA ORGANISASI PELAYANAN SOSIAL UNTUK PENYANDANG DISABILITAS (STUDI KASUS PADA YAYASAN BIRUKU INDONESIA). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i1.5814>
- Elis Julaeha; Davidescu Cristiana V. Martha; Budi Kurniadi. (2023). Service Quality of Electronic Identity Cards, Solokan Jeruk District, Bandung Regency. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(4), 10.

Engkus, Fajar Trisakti, Asep Hidayat, Nanang Suparman, U. L. (2019). KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS RADIOFREQUENCY IDENTIFICATION (RFId). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1420>

Irkham Bagus Prasetia; Rahayu Subekti. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Cakrawala Hukum*, 23(2), 34–45.

Mochamad Chazienul Ulum, Nisrina Nasithah, Izzatul Maulidiyah, Intan Ardheliya, Intan Yoviranita Putri, Arina Bintan Lubya, Putrianti Adinda Salsabila, Chindy Martha Chairutullah, A. M. P. (2025). Accessibility of Public Service Programs and Infrastructure for Disability Inclusive Development in Malang City (Study at Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, and Keluarga Berencana Kota Malang). *Proceedings of the 3rd International Conference on Public Administration and Governance, ICOPAG 2024, 30 October 2024, Malang, Indonesia*, 10.

Muh. A. Matin Nurullah, Didik Supriyanto, H. A. (2025). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 19(4), 48–57.

Prasetya, I. B. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kabupaten Sukoharjo (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo)*. Universitas Sebelas Maret.

Putranto, E. D. (2025). *Layanan Perekaman e-KTP untuk Penyandang Disabilitas Disdukcapil Ciamis melaksanakan program inovatif Jempol Gadis Manis*. Republika. <https://visual.republika.co.id/berita/t6c2t4375/layanan-perekaman-ektp-untuk-penyandang-disabilitas>

Rahayu Subekti et al. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Cakrawala Hukum*:

Raisa Rafifit Choerunnisa; Rosinta. (2023). Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja*, 26(1), 21.

SAPUTRA, B. (2023). *KEPUASAN MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KOTA BANDAR LAMPUNG*.

Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, (2016).

Yahya, A. F., & Mulyani, A. (2021). Innovation System Laraku Nyata (Population Administration Service for Persons with Disabilities) Bulukumba Regency. *International Journal of Regional Innovation*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.52000/ijori.v1i1.6>