

**IMPLEMENTASI PROGRAM SIGER SULTAN DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Oleh

**ANISA ZULFA NABILA
2216041145**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**IMPLEMENTASI PROGRAM SIGER SULTAN DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

ANISA ZULFA NABILA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM SIGER SULTAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Anisa Zulfa Nabila

Kepemilikan identitas kependudukan merupakan hal fundamental dalam menjamin terpenuhinya hak-hak sipil setiap warga negara, termasuk bagi penyandang disabilitas. Kota Bandar Lampung terdiri dari 20 kecamatan dengan total penyandang disabilitas mencapai 2275 jiwa dan hanya sekitar 648 warga disabilitas yang sudah memiliki identitas kependudukan berupa KTP-el pada tahun 2023-2025. Hal tersebut karena penyandang disabilitas sering mengalami hambatan fisik dan aksesibilitas dalam melakukan perekaman KTP-el secara mandiri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung melaksanakan program Siger Sultan, yaitu sistem gerakan layanan administrasi kependudukan khusus penyandang disabilitas dan masyarakat rentan dengan cara jemput bola melakukan perekaman secara langsung ke lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program Siger Sultan serta mengidentifikasi faktor penghambat pelaksanaannya di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori Implementasi manajemen program dari George Terry digunakan sebagai pisau analisis, yang mencakup indikator Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program masih menghadapi beberapa kendala antara lain, keterbatasan informasi yang diterima kelompok sasaran, keterbatasan Sumber Daya Manusia dan juga ketiadaan mekanisme *monitoring* dan evaluasi secara terstruktur dan formal. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam aspek penyebaran informasi layanan, keterjangkauan pelayanan jemput bola, serta efektivitas pelaksanaan layanan bagi penyandang disabilitas. Kesimpulannya, meskipun program Siger Sultan telah membantu sebagian penyandang disabilitas dalam mendapatkan identitas kependudukan, pelaksanaannya belum berjalan optimal dan memerlukan peningkatan dalam aspek koordinasi, kapasitas sumber daya dan dukungan teknis.

Kata Kunci: Implementasi Program, Manajemen Program, Siger Sultan, Penyandang Disabilitas, Identitas Kependudukan, KTP-el

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE SIGER SULTAN PROGRAM IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES FOR PERSONS WITH DISABILITIES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

Anisa Zulfa Nabila

Ownership of a population identity is fundamental in ensuring the fulfillment of the civil rights of every citizen, including for people with disabilities. Bandar Lampung City consists of 20 sub-districts with a total of 2,275 people with disabilities, and only around 648 residents with disabilities have a population identity in the form of an e-KTP in 2023-2025. This is because people with disabilities often experience physical and accessibility barriers in recording their e-KTP independently. To address this problem, the Bandar Lampung City government, through the Bandar Lampung City Population and Civil Registration Office, implemented the Siger Sultan program, a population administration service movement system specifically for people with disabilities and vulnerable communities by means of jemput bola (pick-up ball) conducting recording directly in the field. This study aims to determine the implementation of the Siger Sultan program and identify factors inhibiting its implementation in Bandar Lampung City. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations and documentation. George Terry's program management implementation theory is used as an analytical tool, which includes indicators of Planning, Organizing, Actuating, and Controlling. The research results show that program implementation still faces several obstacles, including limited information received by target groups, limited human resources, and the absence of a structured and formal monitoring and evaluation mechanism. This condition has an impact on the suboptimal quality of population administration services, particularly in the aspects of dissemination of service information, accessibility of outreach services, and the effectiveness of service implementation for people with disabilities. In conclusion, although the Siger Sultan program has helped some people with disabilities obtain population identification, its implementation has not been optimal and requires improvements in coordination, resource capacity, and technical support.

Keywords: Program Implementation, Program Management, Siger Sultan, Persons with Disabilities, Population Identity, e-KTP

Judul Skripsi : **Implementasi Program Siger Sultan dalam Pelayan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**

Nama Mahasiswa : **Anisa Zulfa Nabila**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2216041145

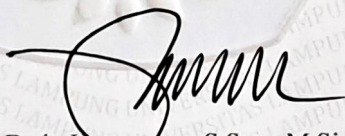
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

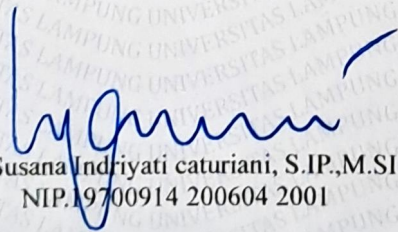


MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.
NIP.1975507202003121002

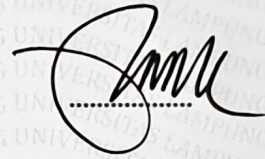
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Susana Indriyati caturiani, S.IP., M.SI.
NIP.19700914 200604 2001

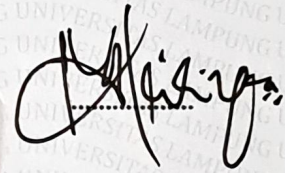
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.**



Penguji : **Meiliyana, S.I.P., M.A**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si.

NIP.197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **27 April 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung,
Yang membuat pernyataan,



Anisa Zulfa Nabila
NPM. 2216041145

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Anisa Zulfa Nabila lahir di Bratasena Adiwarna pada tanggal 1 Februari 2005. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Mujiono dan Ibu Partini. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari TK Cendana Sinar Seputih, SD Negeri Sinar Seputih, selanjutnya menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Kalirejo SMA Negeri 1 Bangunrejo.

Pada tahun 2022, penulis resmi menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung setelah dinyatakan lulus melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis tidak hanya fokus pada kegiatan akademik, tetapi juga aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan. Salah satu bentuk partisipasi tersebut diwujudkan dengan bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA), khususnya pada divisi Minat dan Bakat (MIKAT) yang berperan sebagai wadah aspirasi minat dan bakat anggota himpunan.

Pada bulan Januari hingga Februari 2025, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Jondong, Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Selama KKN, penulis berpartisipasi dalam kegiatan sosial kemasyarakatan.

MOTTO

”Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan
pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah
melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“Long story short, I survived”

(Taylor Swift)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kesehatan, akal, serta kesempatan yang telah diberikan. Berkat perlindungan, pertolongan, kemudahan, dan berbagai kenikmatan-Nya dalam setiap urusan, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan. Dengan segala ketulusan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

AYAHANDA ALM. MUJIONO DAN IBUNDA PARTINI

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang, doa yang tak pernah putus, serta segala pengorbanan yang tidak ternilai harganya. Setiap dukungan yang diberikan menjadi sumber kekuatan dalam menjalani setiap langkah perjalanan ini.

KEPADA KAKAKKU

Untuk semua semangat serta dukungan yang telah diberikan selama studi ini berlangsung.

PARA DOSEN DAN STAF JURUSAN

Atas ilmu, bimbingan, kesabaran, dan keikhlasan yang telah diberikan selama pendidikan ini berlangsung.

SAHABAT-SAHABATKU TERCINTA

Yang selalu menemani dalam setiap suka dan duka, serta memberikan dukungan, masukan, dan bantuan yang begitu berarti.

Serta

ALMAMATER TERCINTA UNIVERSITAS LAMPUNG

Yang telah menjadi tempat belajar dan tumbuh.

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung” sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.S.i selaku dosen pembimbing saya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Terima kasih atas ilmu, waktu dan proses bimbingan yang sangat membantu penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah urusan Pak Dedy beserta keluarga.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A dosen penguji saya, terima kasih atas saran dan kritik yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah urusan Ibu Meiliyana beserta keluarga.
3. Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Susana Indriyanti C, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
5. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., Sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada saya selama perkuliahan.
7. Seluruh staff dan civitas akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi dan selama menempuh studi pada masa perkuliahan.
8. Seluruh narasumber penelitian yang telah berkenan membantu dalam proses pengumpulan data. Terima kasih atas ilmu serta waktu yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Ibu dan Bapak senantiasa berada dalam lindungan Allah serta dimudahkan dalam setiap urusannya.
9. Almarhum Ayahanda tercinta, Ayah Mujiono. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun skripsi, namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan, sumber kekuatan, dan inspirasi yang tak tergantikan. Dengan penuh kerinduan, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, semangat, dan nilai-nilai berharga yang pernah Ayah tanamkan, yang kini menjadi sumber kekuatan sepanjang perjalanan studi ini. Semoga Allah SWT menempatkan Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin ya Rabbal'Alamiin.
10. Kepada Ibunda tercinta, Ibu Partini. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, dan kasih sayang yang senantiasa diberikan. Doa dan semangat dari Ibu menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan proses studi ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk Ibu. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan kepada Ibu.
11. Kepada Kakak perempuan tercinta, Arina Yulawati, S.Pd. Terimakasih telah menjadi panutan yang baik dan penguat dalam setiap fase kehidupan penulis. Semoga Allah SWT selalu memudahkan segala urusan Kakak.
12. Seluruh keluarga besar tercinta, Mbah Reja Suwarta, Mbah Hadi Suwito, Mbah Sumarni, Mbah Sarinah, Pakde, Bude, Om, Bulek dan sepupu-sepupu penulis yang selalu memberi do'a dan menyayangi penulis dengan tulus. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebahagiaan dan kesehatan kepada kalian.

13. Kepada yang teristimewa Yonan, Depinka, Zalfa, Cala, Lita, Itis, Bulan, Pani, Rakai. Terimakasih telah menjadi sahabat terbaik penulis sejak maba hingga saat ini dan selamanya. Terimakasih atas waktu, perhatian, serta segala saran, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi bagian paling penting dalam perjalanan akademik penulis.
14. Kepada teman penulis sejak SMA yaitu Dyas, Sasmita, Rismayani, Melati, Widi, dan Zahra, terimakasih karena selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menjalankan semua proses ini dan terimakasih sudah menjadi teman terbaik hingga saat ini dan selamanya.
15. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya Arjun Kanan Haidar. Kehadiranmu bukan hanya sekedar sahabat terbaik penulis, tetapi juga sumber semangat, ketenangan, dan motivasi di setiap langkah yang penulis tempuh. Terimakasih atas setiap doa dan dukungannya, semoga kita terus saling mendukung untuk tumbuh dan mencapai impian masing- masing.
16. Kepada diri saya sendiri Anisa Zulfa Nabila, anak bungsu dan harapan orang tuanya. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah berjuang dan tidak menyerah dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih kepada hati yang tetap tegar dan ikhlas atas setiap kehilangan yang terjadi dalam kehidupan penulis. Semoga Allah selalu mempermudah segala urusanmu, serta mimpimu satu persatu terjawab. Aamiin.
17. Dan, kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.
Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi Penulis berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 27 April 2026
Penulis

Anisa Zulfa Nabila

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Manajemen Pelayanan Publik	10
2.2.1 Definisi Manajemen Pelayanan Publik.....	10
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik	11
2.2.3 Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Publik.....	12
2.2.4 Aspek – Aspek Manajemen Pelayanan Publik.....	14
2.3 Tinjauan Manajemen Program	16
2.3.1 Definisi Manajemen Program.....	16
2.3.2 Fungsi-fungsi Manajemen	17
2.4 Program Siger Sultan	19
2.4.1 Definisi Program Siger Sultan	19
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Siger Sultan.....	20
2.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan	20
2.5.1 Definisi Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	20
2.5.2 Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	21
2.5.3 Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan	22
2.6 Penyandang Disabilitas	23
2.6.1 Definisi Penyandang Disabilitas.....	23
2.6.2 Pengategorian Penyandang Disabilitas	24
2.6.3 Teori Sosial Disabilitas (<i>Social Theory of Disability</i>).....	25
2.7 Kerangka Pikir	26
III. METODE PENELITIAN.....	29

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	37
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Profil Penduduk Kota Bandar Lampung.....	39
4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	40
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Implementasi Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi penyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.....	50
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi penyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	76
4.3 Pembahasan.....	84
4.3.1 Implementasi Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi penyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.....	84
4.3.2 Faktor Penghambat Implementasi Program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	111
V. KESIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Kesimpulan	117
5.1.1 Implementasi Program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.....	117
5.1.2 Faktor penghambat Implementasi Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ..	118
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Data jumlah penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung pada tahun 2024...	6
Tabel 2. Data capaian program Siger Sultan dari tahun 2023-2025.....	7
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4. Data Informan Penelitian.....	34
Tabel 5. Dokumen Penelitian	35
Table 6. Jumlah Keseluruhan Pegawai.....	48
Tabel 7. Rincian sarana dan prasarana pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	28
Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	45
Gambar 3. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tahun 2024 tentang percepatan program layanan Siger Sultan pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung	53
Gambar 4. SOP Program Siger Sultan Disdukcapil Kota Bandar Lampung	54
Gambar 5. Dokumentasi Pelaksanaan Perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas.....	59
Gambar 6. Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	59
Gambar 7. Pelaksanaan perekaman KTP-el di Rumah Sakit Jiwa.....	63
Gambar 8. Bagan alur pelaksanaan program Siger Sultan perekaman KTP-el pada penyandang disabilitas Disdukcapil Kota Bandar Lampung	74
Gambar 9. Proses pelaksanaan perekaman KTP-el pada penyandang disabilitas yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil.....	77

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepemilikan identitas kependudukan merupakan hal fundamental dalam menjamin terpenuhinya hak-hak sipil setiap warga negara, termasuk bagi penyandang disabilitas. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran tidak hanya menjadi bukti sah status kewarganegaraan, tetapi juga berperan penting sebagai prasyarat untuk mengakses berbagai layanan publik, mulai dari pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, hingga partisipasi dalam kehidupan politik. Tanpa dokumen tersebut penyandang disabilitas menghadapi risiko tidak tercatat secara resmi dalam sistem administrasi negara, yang pada akhirnya dapat menyebabkan terhambatnya pemenuhan hak-hak konstitusional mereka. Hal ini ditegaskan dalam kajian Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK) yang menyatakan bahwa “dokumen identitas kependudukan merupakan syarat utama pengakuan negara terhadap status kewarganegaraan, sehingga ketiadaan dokumen tersebut dapat menghambat pemenuhan hak konstitusional penyandang disabilitas”(Aziz, 2015).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aksesibilitas bagi seluruh warga negara merupakan prinsip penting yang harus dipenuhi pemerintah. Namun pada kenyataannya penyandang disabilitas masih sering menghadapi hambatan dalam memperoleh layanan dasar, termasuk layanan administrasi kependudukan. Keterbatasan fisik yang mereka alami membuat mobilitas menjadi terbatas sehingga menyulitkan mereka untuk datang langsung ke kantor pelayanan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi ini menyebabkan banyak hak

dalam sistem administrasi kependudukan, yang menyebabkan mereka sulit dalam mengakses hak-hak sosial dan pelayanan publik lainnya. (Oktavianes dkk, 2024).

Berdasarkan dokumen Potret Penyandang Disabilitas di Indonesia: Hasil Long Form Sensus Penduduk 2024 (SP2024) yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), tercatat bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 17,8 juta jiwa atau sekitar 6,4% persen dari total penduduk. Temuan ini menunjukkan bahwa hampir seperenam belas dari total populasi Indonesia merupakan kelompok penyandang disabilitas yang seharusnya mendapatkan perhatian serius dalam pemenuhan hak-haknya, termasuk hak atas dokumen kependudukan sebagai pintu akses utama untuk memperoleh layanan publik, bantuan sosial, pendidikan, maupun layanan kesehatan.

Kemensos juga menegaskan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya e-KTP dengan Nomor Induk Kependudukan, menjadi syarat utama bagi warga untuk dapat masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang digunakan sebagai basis penyaluran bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan dan Bantuan Pangan Non Tunai. Sementara itu, Kemenkes juga mengaitkan administrasi kependudukan dengan akses terhadap layanan kesehatan yaitu NIK berfungsi sebagai identitas tunggal untuk kepesertaan dalam Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola BPJS Kesehatan. Dengan demikian, kepemilikan dokumen kependudukan yang sah menjadi kunci agar masyarakat termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, dapat memperoleh perlindungan sosial dan layanan kesehatan secara setara tanpa diskriminasi.

Berbagai tempat di Indonesia masih terdapat penyandang disabilitas yang tidak memiliki dokumen kependudukan. Seperti penelitian yang ditulis oleh Anggraini & Manar (2023) mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Manggarai Timur, masih ditemukan adanya kesenjangan dalam kepemilikan dokumen kependudukan. Data menunjukkan bahwa dari total penyandang disabilitas di wilayah tersebut, sebanyak 239 jiwa sudah memiliki e-KTP, sementara 165 jiwa lainnya belum melakukan perekaman.

Selanjutnya penelitian Kurniawan & Arenawati (2024) menyebutkan Permasalahan aksesibilitas dalam proses perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas masih menjadi isu penting dalam pelayanan publik di Indonesia. Disdukcapil Kota Serang juga masih mengalami beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana fisik seperti ketiadaan kursi prioritas, kursi roda, dan area tunggu yang inklusif serta minimnya pemanfaatan layanan daring yang seharusnya dapat mempermudah proses administrasi. Selain itu petugas layanan dinilai belum sepenuhnya memiliki keterampilan khusus dalam melayani penyandang disabilitas, sehingga menurunkan aspek kenyamanan dan profesionalitas pelayanan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kebijakan formal tentang standar aksesibilitas, implementasi di lapangan masih menghadapi tantangan serius.

Seperti di daerah lain Kota Bandar Lampung juga mengalami hal yang serupa, Kepala Dinas Sosial Bandar Lampung mengakui selama ini penyandang disabilitas masih banyak yang belum terdata di administrasi kependudukan di tahun 2022. Lampungpro.co (2022) melaporkan bahwa Bantuan Sosial disalurkan bagi warga yang terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial dan untuk masuk ke DTKS masyarakat harus memiliki e-KTP. Sehingga warga yang belum memiliki identitas diri yaitu KTP tidak mendapatkan bantuan sosial.

Penelitian Permana dkk (2022) menunjukkan bahwa tanpa dokumen kependudukan yang mutakhir banyak penyandang disabilitas tidak terdata dalam Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) maupun basis data kesejahteraan sosial, sehingga mereka tidak masuk daftar penerima bantuan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan serius seperti yang terjadi di Kabupaten Pringsewu dari 2.020 jiwa penyandang disabilitas yang tercatat dalam DTKS, hanya 116 jiwa yang terdaftar di SIAK. Hal ini memperlihatkan bahwa ketiadaan identitas kependudukan tidak hanya menghambat akses bantuan sosial, tetapi juga menghilangkan kesempatan memperoleh layanan dasar lain, seperti kesehatan, pendidikan dan perlindungan hukum. Dengan demikian, kepemilikan identitas kependudukan bukan hanya sekadar kebutuhan administratif melainkan menjadi instrumen penting untuk mewujudkan keadilan sosial dan memastikan terpenuhinya hak-hak konstitusional penyandang disabilitas di Indonesia.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah Indonesia meluncurkan program pelayanan sistem administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan kelompok masyarakat rentan dengan cara mendatangi langsung rumah warga disabilitas dan menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas serta lansia, seperti kursi roda, di setiap kantor Disdukcapil. Program ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Undang-undang ini menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh pelayanan publik yang setara, termasuk hak atas pelayanan administrasi kependudukan tanpa diskriminasi.

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Bandar Lampung Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pelindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk dilindungi serta hak-hak yang wajib dipenuhi oleh pemerintah daerah dalam rangka menjamin keberlangsungan hidupnya sebagai manusia. Perda ini mengatur berbagai aspek penting seperti pemenuhan hak atas pelayanan publik, pendidikan, kesehatan, pekerjaan, hingga aksesibilitas terhadap fasilitas umum yang layak dan ramah disabilitas. Perda ini juga menekankan kewajiban pemerintah daerah untuk menghapus segala bentuk diskriminasi serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam mewujudkan lingkungan yang inklusif. Sehingga perda menjadi dasar kuat untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas memperoleh perlindungan dan kesempatan yang setara dalam kehidupan bermasyarakat.

Selain itu, kebijakan tersebut juga sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Peraturan ini menekankan pentingnya percepatan dan kemudahan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan melalui berbagai inovasi pelayanan, penyederhanaan prosedur birokrasi, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, seperti layanan berbasis daring dan sistem pencetakan dokumen secara mandiri. Hal tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali seperti penyandang disabilitas. Di samping itu, regulasi ini juga mendorong instansi terkait dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

untuk terus melakukan pembaruan sistem pelayanan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat terselenggara secara lebih mudah dijangkau dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai wujud pelaksanaan amanat kebijakan nasional dalam bidang pelayanan publik, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab strategis untuk melaksanakan kebijakan tersebut ke dalam bentuk program yang konkret dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sehingga pemerintah daerah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menginisiasikan sebuah program Sistem Gerakan Administrasi Kependudukan Khusus Disabilitas dan Masyarakat Rentan (Siger Sultan) yang didasari pada peran untuk memastikan pemenuhan hak-hak dasar administrasi warga Kota Bandar Lampung khususnya dalam kepemilikan KTP-el. Program ini dirancang sebagai inovasi pelayanan publik yang mengedepankan pendekatan jemput bola dengan mendatangi langsung masyarakat penyandang disabilitas, serta menyediakan fasilitas pendukung yang ramah disabilitas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kehadiran Program Siger Sultan merupakan upaya konkret pemerintah daerah dalam menindaklanjuti berbagai regulasi yang ada untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses secara lebih mudah khususnya bagi kelompok rentan.

Program ini didasarkan pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor 27 Tahun 2024 tentang percepatan program pelayanan Sistem Gerakan Administrasi Kependudukan Khusus Disabilitas, ODGJ dan masyarakat rentan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Melalui Program Siger Sultan ini Disdukcapil bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang lebih inklusif dan proaktif, serta memastikan pemenuhan hak-hak dasar administrasi warga, terutama bagi penyandang disabilitas dan masyarakat rentan. Melalui program ini, pemerintah Kota Bandar Lampung berupaya memastikan semua lapisan masyarakat dapat memenuhi kewajiban administratif dan memperoleh hak-hak mereka melalui kepemilikan identitas diri. Menurut data dari

Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung, terdapat 0,20% atau 2.275 penyandang disabilitas dari total keseluruhan penduduk Kota Bandar Lampung.

Tabel 1 Data jumlah penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung pada tahun 2024.

No	Nama Kecamatan	Jumlah warga penyandang disabilitas
1.	Teluk Betung Barat	57
2.	Teluk Betung Timur	121
3.	Teluk Betung Selatan	501
4.	Teluk Betung Utara	2
5.	Bumi Waras	136
6.	Panjang	223
7.	Tanjung Karang Timur	60
8.	Kedamaian	87
9.	Tanjung Karang Pusat	126
10.	Enggal	58
11.	Tanjung Karang Barat	94
12.	Kemiling	141
13.	Langkapura	52
14.	Kedaton	138
15.	Rajabasa	77
16.	Tanjung Senang	112
17.	Labuhan Ratu	44
18.	Sukarame	52
19.	Sukabumi	135
20.	Way Halim	59
	Jumlah	2275

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, Sejak hadirnya program Siger Sultan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, telah tercatat jumlah perekaman identitas kependudukan yang dilaksanakan melalui program ini. Data ini menunjukkan sejauh mana program Siger Sultan ini telah berhasil menjangkau warga disabilitas dan masyarakat rentan yang belum memiliki identitas kependudukan, serta dampaknya terhadap peningkatan pelayanan administrasi. Berikut rincian data capaian dari program Siger Sultan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sejak tahun 2023-2025 dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 2 Data capaian program Siger Sultan dari tahun 2023-2025.

No	Tahun	Perekaman melalui program Siger Sultan (jiwa)	Perekaman langsung di kantor
1.	2023	251	13
2.	2024	231	11
3.	2025	166	3

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2025

Meskipun program Siger Sultan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah berjalan. Namun, data yang tersedia menunjukkan hanya sekitar 648 warga disabilitas yang melakukan perekaman KTP-el pada tahun 2023-2025 sedangkan jumlah warga disabilitas di Kota Bandar Lampung menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung sekitar 2275 jiwa, hal ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 11,02% penyandang disabilitas yang mendapat pelayanan di tahun 2023, hanya sekitar 10,13% di tahun 2024 dan hanya 7,30% di tahun 2025 atau hanya sekitar 28,48% dari keseluruhan penyandang disabilitas yang ada di Kota Bandar Lampung yang sudah mendapatkan pelayanan dari program ini. Terdapat 13 warga disabilitas yang melakukan perekaman di kantor pada tahun 2023, 11 warga disabilitas pada tahun 2024 dan tiga warga disabilitas pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari kelompok sasaran belum berhasil dijangkau melalui program Siger Sultan

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan merupakan aspek fundamental dalam menjamin terpenuhinya hak-hak sipil setiap warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak hambatan-hambatan yang terjadi dengan hasil pelaksanaan yang masih jauh dari target. Oleh karena itu, penelitian dengan judul “Implementasi Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas di Kota Bandar Lampung” menjadi relevan ditelaah lebih lanjut untuk mengetahui tentang bagaimana perencanaan hingga pelaksanaan program ini dijalankan dan juga faktor-faktor yang penghambat dalam pemenuhan hak identitas kependudukan bagi penyandang disabilitas.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah tersebut, peneliti akan mengangkat masalah:

1. Bagaimana Implementasi program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja faktor penghambat dalam implementasi program Siger Sultan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Memperoleh pemahaman yang mendalam tentang implemmentasi program Siger Sultan bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan program Siger Sultan dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas dan masyarakat rentang di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menambah refensi ilmu Administrasi negara. Penelitian ini juga memperkaya literatur tentang implementasi program yang diterapkan pada kelompok rentan seperti warga disabilitas yang selama ini belum banyak dikajii secara akademik.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung sebagai bahan evaluasi untuk menilai keberhasilan pelaksanaan program Siger Sultan, serta sebagai dasar untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat rentan seperti disabilitas.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan dasar acuan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar untuk memperluas kerangka teori. Dengan mengulas studi-studi yang relevan dengan topik penelitian, untuk memahami pendekatan dan metodologi yang telah diterapkan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang disajikan dalam tabel:

Tabel 3 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wilhelmina, Intas Mustafa (2024)	"Inovasi Komunikasi Melalui Program 'Jalan MANTAN' di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk Pemenuhan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan"	Program ini telah dilaksanakan dengan baik, namun masih menghadapi tantangan seperti terbatasnya sumber daya manusia dan teknologi, kesulitan akses geografis, serta kurangnya sosialisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan dukungan sarana yang lebih memadai.
2.	Tri Prasetijowati, Fierda Nurany, dan Dwi Wahyuni (2025)	Penerapan Program Peduli Dilan (Disabilitas dan Lansia) dalam Perspektif Nilai Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.	Program ini sudah dijalankan dengan efisien. Namun, kendala yang dihadapi ialah masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, terbatasnya petugas, serta sarana prasarana yang belum optimal seperti jaringan internet dan transportasi.
3.	Achmad Safna., dkk (2023)	Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Program ini sudah cukup optimal, namun masih menghadapi kendala berupa keterlambatan pelayanan akibat keterbatasan jumlah SDM, serta masih adanya 15.346 lansia di Kota Semarang yang belum memiliki e-KTP.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2025

Berdasarkan perbandingan dari ketiga penelitian diatas, maka terdapat adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan dapat dilihat dari layanan administrasi dan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya dapat dilihat dari jenis program dan sasaran program, jika penelitian sebelumnya menargetkan seluruh masyarakat rentan sedangkan penelitian ini khusus menargetkan para penyandang disabilitas. Jika penelitian sebelumnya menekankan pada faktor eksternal implementasi program, penelitian ini menekankan pada perspektif tentang bagaimana program ini dapat berjalan sesuai prosedur dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor internalnya.

2.2 Manajemen Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Manajemen Pelayanan Publik

Definisi Manajemen Pelayanan Publik menurut Keban (2008) dalam (Mahsyar, 2011) Manajemen pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk mengelola berbagai sumber daya dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya melibatkan aspek teknis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya agar layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, manajemen pelayanan publik berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Manajemen pelayanan publik sejatinya merupakan suatu proses pengelolaan yang dilakukan oleh organisasi publik atau birokrasi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Proses ini melibatkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian yang diterapkan secara khusus dalam konteks penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dengan penerapan manajemen yang baik, pelayanan publik tidak hanya terbatas pada pelaksanaan prosedur administratif semata, melainkan juga diarahkan untuk mencapai kepuasan masyarakat melalui layanan yang cepat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. (Taufiqurokhman & Satispi, 2022).

Selanjutnya manajemen pelayanan publik memegang peranan krusial dalam pelaksanaan program karena berfungsi sebagai pedoman yang menjamin setiap tahap dapat dilaksanakan secara terstruktur dan selaras dengan tujuan yang telah ditentukan. Melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian, manajemen berperan dalam mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, menghindari tumpang tindih pekerjaan, serta mengatasi berbagai kendala di lapangan. Manajemen pelayanan publik memastikan bahwa proses pelaksanaan berjalan dengan efisien, transparan, akuntabel, dan berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat. Sehingga keberadaan manajemen yang efektif tidak hanya memenuhi persyaratan administratif, tetapi juga mampu menghasilkan layanan publik yang nyata, inklusif, dan berkelanjutan.

Manajemen layanan publik adalah proses manajemen yang dilakukan oleh pemerintah melalui lembaga atau organisasi publik, dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses ini melibatkan serangkaian fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian, yang diterapkan secara terstruktur agar layanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, layanan publik tidak hanya dipandang sebagai kegiatan administratif, tetapi sebagai sistem manajemen yang memastikan bahwa setiap layanan dirancang, diatur, dan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (Paath dkk., 2019).

2.2.2 Definisi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Reformasi Administrasi Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian diperbarui melalui Keputusan Menteri Reformasi Administrasi Nomor 63 Tahun 2003, menyatakan bahwa layanan publik mencakup semua kegiatan penyediaan layanan oleh pejabat administrasi negara, baik dalam bentuk kementerian atau lembaga di tingkat pusat, pemerintah daerah, maupun badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah, dalam bentuk barang atau jasa. Ruang lingkupnya mencakup layanan administratif seperti pendaftaran sipil dan perizinan, layanan sosial seperti pendidikan dan kesehatan, serta layanan seperti penyediaan air, listrik, dan transportasi, yang semuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada saat yang sama, layanan-layanan ini berfungsi sebagai sarana pelaksanaan undang-undang dan peraturan, sehingga setiap layanan harus didasarkan pada

mandat hukum, dilengkapi dengan standar, prosedur, dan akuntabilitas yang transparan. Sehingga layanan publik bukan hanya interaksi transaksional antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga tanggung jawab negara yang terorganisir dan dapat diukur untuk melindungi hak-hak warga negara, menjaga ketertiban administratif, dan meningkatkan kesejahteraan publik.

Menurut Moenir (2006) dalam (Sumigar dkk, 2018) Pelayanan publik atau manajemen pelayanan umum merupakan proses pengelolaan yang secara khusus mengarahkan seluruh tahapannya agar layanan dapat dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan individu, melalui pendekatan yang tepat serta memberikan kepuasan bagi penerima layanan.

Selanjutnya, manajemen pelayanan publik merupakan proses manajemen yang terstruktur dan terarah, di mana pemerintah sebagai administrator negara melalui kementerian atau lembaga, pemerintah daerah, dan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah menyediakan berbagai layanan dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan layanan ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat, tetapi juga sebagai bentuk implementasi peraturan perundang-undangan. Sehingga pengelolaan layanan publik perlu dilakukan dengan metode yang tepat, berdasarkan landasan hukum, dilengkapi dengan standar dan prosedur yang transparan, serta berfokus pada kepuasan publik guna mewujudkan tata kelola yang tertib dan bertanggung jawab yang berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan bersama.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Henry Fanyol (1916) dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2022) Prinsip dalam manajemen bersifat adaptif, yang berarti perlu disesuaikan dengan kondisi-kondisi spesifik dan perubahan situasi yang terjadi. Henry Fanyol menjelaskan prinsip-prinsip umum manajemen yakni:

1. Pembagian Kerja

Pekerjaan dibagi berdasarkan keahlian masing-masing individu sehingga setiap orang dapat berkonsentrasi pada bidang keahliannya. Pendekatan ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi, mutu hasil kerja, serta produktivitas organisasi secara keseluruhan.

2. Wewenang dan tanggung jawab

Seorang pemimpin memiliki wewenang untuk mengeluarkan perintah, tetapi wewenang tersebut harus disertai dengan tanggung jawab atas keputusan yang diambil dan konsekuensi yang timbul.

3. Disiplin

Ketaatan terhadap aturan, perintah, dan norma organisasi merupakan hal penting untuk menjaga ketertiban dan kelancaran kinerja kerja.

4. Kesatuan perintah

Setiap karyawan harus menerima instruksi dari hanya satu atasan untuk menghindari kebingungan dan konflik peran.

5. Kesatuan pengarahan

Semua kegiatan organisasi harus diarahkan menuju satu tujuan dengan rencana yang terkoordinasi.

6. Mengutamakan kepentingan organisasi

Kepentingan pribadi tidak boleh mendominasi, melainkan harus dikalahkan demi kepentingan organisasi secara keseluruhan.

7. Pembayaran upah yang adil

Karyawan berhak mendapatkan kompensasi yang adil sesuai dengan kontribusi mereka, guna meningkatkan motivasi dan loyalitas di tempat kerja.

8. Pemusatan

Tingkat sentralisasi dan desentralisasi wewenang perlu disesuaikan dengan kebutuhan organisasi agar keputusan dapat diambil secara tepat dan efektif.

9. Hierarki

Struktur organisasi perlu dirancang dengan jelas, dengan rantai komando yang mengalir dari atas ke bawah, untuk memastikan keteraturan dalam aliran wewenang dan komunikasi.

10. Tata tertib

Individu, barang, dan sumber daya harus ditempatkan pada posisi yang tepat untuk menciptakan ketertiban dan memudahkan pelaksanaan tugas.

11. Keadilan

Pemimpin wajib bersikap adil, bijaksana, dan menghargai karyawan untuk menciptakan kepercayaan dan kesetiaan.

12. Stabilitas kondisi karyawan

Karyawan membutuhkan kepastian dalam pekerjaan mereka agar merasa aman, termotivasi, dan mendukung terciptanya stabilitas di dalam organisasi.

13. Inisiatif

Pegawai perlu diberi kesempatan mengemukakan gagasan dan mengambil inisiatif, sehingga tercipta kreativitas dan inovasi.

14. Semangat kesatuan

Rasa persatuan, kerja sama, dan solidaritas antarpegawai harus dipupuk untuk memperkuat kebersamaan dalam mencapai tujuan.

Pelaksanaan suatu program akan berjalan lancar jika dikelola berdasarkan prinsip-prinsip manajemen yang komprehensif. Keempat belas prinsip yang diusulkan oleh Henry Fayol menjadi landasan untuk menciptakan manajemen yang teratur mulai dari pembagian tugas, kejelasan wewenang, disiplin hingga penciptaan keadilan dan semangat kebersamaan di dalam organisasi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, setiap tahap pelaksanaan dapat dilakukan secara efisien, terarah, dan berkelanjutan karena sumber daya manusia, anggaran serta fasilitas dan infrastruktur dimanfaatkan secara optimal.

2.2.4 Aspek – Aspek Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Mahsyar (2011) manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses yang tidak hanya menekankan pada penyediaan layanan, tetapi juga pada keterpaduan faktor-faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam penyelenggaraannya, terdapat aspek-aspek penting yang saling berkaitan dan menentukan bagaimana kebijakan dapat diimplementasikan menjadi pelayanan yang nyata serta memberi kepuasan bagi masyarakat, yaitu:

1. Kebijakan (*Policy*), Kebijakan berfungsi sebagai pedoman dan landasan hukum bagi layanan publik. Kebijakan ini menetapkan keputusan pemerintah mengenai tindakan yang akan diambil atau sengaja dihindari, melalui serangkaian tahap seperti penetapan agenda, formulasi, pengesahan, implementasi, dan evaluasi. Kebijakan merupakan landasan yang esensial dalam membentuk desain, implementasi, dan penilaian keberhasilan layanan publik.

2. Organisasi, berfungsi sebagai aspek untuk mengelola struktur, wewenang, dan tanggung jawab dalam penyediaan layanan. Aspek ini memastikan pembagian tugas yang transparan, koordinasi antar lembaga, dan desain struktural yang selaras dengan kebutuhan baik yang bersifat formal maupun fleksibel dan adaptif. Melalui organisasi yang optimal, layanan dapat disediakan dengan cara yang lebih teratur dan efisien.
3. Manajemen (Pengelolaan), Aspek ini mencakup penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Hal ini meliputi manajemen sumber daya manusia, keuangan, fasilitas dan infrastruktur, serta informasi yang digunakan dalam penyediaan layanan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan publik disediakan secara efektif, efisien, dan akuntabel.
4. Moral dan Etika, Etika berfungsi sebagai pengawas moral dalam pelaksanaan pelayanan publik. Aparatur negara diwajibkan menjalankan tugasnya berdasarkan nilai-nilai, norma, dan kode etik untuk menghindari penyalahgunaan wewenang. Etika ini memastikan pelayanan tetap berpihak pada kepentingan masyarakat, mempertahankan integritas, serta mencegah munculnya praktik-praktik penyimpangan.
5. Lingkungan, aspek-aspek lingkungan meliputi berbagai faktor politik, ekonomi, sosial, dan budaya yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik. Lingkungan ini membentuk konteks pelaksanaan kebijakan, menentukan pihak-pihak yang terlibat seperti pemerintah, swasta, dan masyarakat, serta mengukur tingkat tantangan yang muncul dalam proses implementasi pelayanan.
6. Akuntabilitas Kinerja, akuntabilitas merujuk pada kewajiban lembaga pelayanan untuk melaporkan hasil kinerjanya secara bertanggung jawab kepada masyarakat. Kinerja pelayanan tersebut harus dapat diukur melalui indikator yang transparan, seperti relevansi, efisiensi, efektivitas, manfaat, serta keberlanjutan. Pendekatan ini memastikan bahwa pelayanan tidak sekadar berlangsung, tetapi juga menghasilkan dampak positif yang nyata bagi masyarakat

2.3 Tinjauan Manajemen Program

2.3.1 Definisi Manajemen Program

Sebuah program erat kaitannya dengan manajemen. Program merupakan serangkaian tindakan yang disusun oleh pemerintah maupun sebuah organisasi publik untuk mencapai tujuan tertentu, melibatkan sumber daya dan kejelasan waktu pelaksanaan sehingga masyarakat memperoleh manfaat atau layanan yang dibutuhkan, seperti program subsidi kesehatan dan pendidikan gratis. menurut Duncan (2013) dalam (Mahendradhata dkk, 2022) manajemen program menekankan pada keterkaitan berbagai kegiatan dan membantu mencari pendekatan dalam optimalisasi pengelolaan program. Pengaplikasian manajemen pada program memberikan beberapa manfaat seperti mengatasi kendala pada sumber daya yang ada pada program, menyeimbangkan tujuan arah strategis organisasi yang mempengaruhi sasaran program dan juga membantu dalam menyelesaikan masalah manajemen dalam suatu struktur tata kelola.

Program dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang direncanakan dan disusun secara sistematis. Pengembangan program melibatkan berbagai unsur penting, baik dari organisasi formal seperti pemerintah maupun organisasi non-formal. Sehingga program tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga hasil dari partisipasi aktif masyarakat sebagai subjek dan objek pembangunan. Dalam pelaksanaannya, program harus menerapkan metode kerja yang efisien dan efektif agar semua sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal. (Ristanto & Supardal, 2024)

Berdasarkan penelitian Aming (2020) manajemen program memainkan peran penting dalam mendukung implementasi yang sukses dari kebijakan atau program dalam layanan publik. Hal ini karena program pada dasarnya berfungsi sebagai jembatan antara kebijakan dan tindakan nyata di lapangan. Tanpa manajemen program yang efektif, implementasi seringkali menghadapi hambatan seperti penggunaan sumber daya yang tidak efisien, kegiatan yang tidak terorganisir dengan baik, dan pengawasan yang lemah. Sehingga, manajemen program dan implementasi memiliki hubungan yang saling melengkapi di mana manajemen program menyediakan kerangka kerja sistematis, sementara implementasi adalah realisasi kerangka kerja tersebut dalam konteks layanan publik.

Menurut Wrihatnolo dan Dwidjowijoto (2007) dalam (Wati & Sudaryanti, 2021) menjelaskan bahwa manajemen program merupakan proses komprehensif yang tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil akhir, tetapi juga memperhatikan setiap tahap implementasinya. Proses ini melibatkan berbagai stakeholder mulai dari inisiator program hingga kelompok masyarakat sasaran yang berperan sebagai penerima manfaat sekaligus peserta aktif dalam kegiatan program. Tahapan manajemen program meliputi penyadaran untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat atas pentingnya hak administrasi. Sehingga manajemen program menekankan pentingnya pendekatan partisipatif, kolaboratif, dan berkelanjutan, sehingga keberhasilan program tidak hanya diukur dari pencapaian administratif, tetapi juga sejauh mana program mampu meningkatkan kesejahteraan kelompok sasaran.

2.3.2 Fungsi-fungsi Manajemen

Beberapa fungsi-fungsi manajemen program menurut para ahli, antara lain:

1. George Terry (1989) dalam Syahputra & Aslami (2023) keberhasilan suatu program atau kebijakan sangat ditentukan oleh empat konsep utama yang saling berkaitan, yaitu:

- a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan tahap awal manajemen dan memainkan peran krusial dalam menentukan arah dan strategi pencapaian tujuan. Pada tahap ini, manajer atau pelaksana program harus mengembangkan kegiatan yang akan dilakukan, metode implementasi, dan sumber daya yang dibutuhkan. Perencanaan adalah proses memilih fakta, membuat hipotesis tentang situasi masa depan, dan menguraikannya menjadi serangkaian tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, perencanaan lebih dari sekadar membuat daftar kegiatan, perencanaan melibatkan analisis situasi, penetapan prioritas, dan antisipasi potensi tantangan.

- b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi adalah fungsi manajemen yang berfokus pada pengaturan kegiatan dan sumber daya secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi atau program secara efektif. Proses pengorganisasian melibatkan identifikasi, pengelompokan, dan koordinasi berbagai kegiatan yang diperlukan mencakup

pengalokasian bakat sesuai dengan keterampilan, kemampuan, dan tanggung jawab masing-masing. Selain pembagian kerja, proses ini juga melibatkan pembentukan struktur organisasi, pembentukan hubungan wewenang, dan pembentukan mekanisme koordinasi antardepartemen. Tujuan utama struktur organisasi adalah menciptakan kesatuan, keserasian, dan rasa integrasi, yang memungkinkan setiap elemen berkontribusi sesuai perannya dan bekerja menuju tujuan bersama. Organisasi yang tepat dapat meminimalkan potensi tumpang tindih pekerjaan maupun ketidakefisienan sumber daya dalam pemanfaatan sumber daya dapat diminimalkan, sehingga seluruh aktivitas dapat berjalan selaras dalam mendukung keberhasilan program.

c) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah fungsi manajemen yang melibatkan mobilisasi, pengarahan, dan motivasi seluruh anggota organisasi atau program untuk melaksanakan tugas sesuai rencana yang telah ditetapkan. Fungsi ini menekankan pentingnya kepemimpinan dalam mendorong partisipasi aktif, menumbuhkan antusiasme kerja, dan menciptakan suasana kolaboratif. Pelaksanaan adalah proses membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berusaha sungguh-sungguh dengan kemauan untuk mencapai tujuan sesuai dengan rencana dan organisasi. Dengan kata lain, fungsi ini berfokus pada aspek implementasi, yaitu bagaimana rencana dan struktur organisasi yang telah ditetapkan diimplementasikan melalui tindakan nyata. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kemampuan pemimpin untuk mengartikulasikan arahan, berkomunikasi secara efektif, dan memotivasi anggota organisasi untuk memobilisasi energi dan potensi mereka, bergerak ke arah yang sama.

d) Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah fungsi manajemen yang memastikan bahwa semua kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Proses pengendalian meliputi observasi, evaluasi, penilaian, dan tindakan korektif ketika ditemukan penyimpangan. Pengendalian adalah proses memastikan bahwa kegiatan sesuai dengan rencana dengan menetapkan standar yang harus dicapai, mengevaluasi kemajuan, dan menerapkan perbaikan sesuai

kebutuhan. Fungsi ini menekankan bahwa keberhasilan suatu program tidak hanya bergantung pada perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan, tetapi juga pada kemampuan untuk melakukan pengawasan sistematis. Dengan adanya pengendalian, efektivitas dan efisiensi program dapat terjaga. Sehingga *controlling* memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik kepada manajer atau pelaksana program guna meningkatkan kualitas implementasi dan memastikan tercapainya tujuan secara optimal.

2.4 Program Siger Sultan

2.4.1 Definisi Program Siger Sultan

Program Siger Sultan (Sistem Gerakan Administrasi Kependudukan Khusus Disabilitas, ODGJ, dan Masyarakat Rentan) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Program ini didasarkan pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor 27 Tahun 2024 tentang percepatan program pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), dan masyarakat rentan. Siger Sultan bertujuan untuk mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang lebih inklusif, proaktif, dan berkeadilan, serta memastikan terpenuhinya hak dasar setiap warga negara dalam memperoleh dokumen kependudukan sebagai identitas resmi. Melalui program ini, Pemerintah Kota Bandar Lampung berupaya agar seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan, dapat memenuhi kewajiban administratif dan memperoleh hak-haknya dalam berbagai layanan publik.

Pelaksanaan Program Siger Sultan dilakukan melalui metode jemput bola, yaitu pelayanan langsung dengan mendatangi masyarakat di tempat tinggalnya atau melalui kerja sama dengan instansi terkait seperti kelurahan, desa, sekolah, rumah sakit, dan puskesmas. Layanan ini dilaksanakan oleh tim petugas Disdukcapil yang bergerak secara *mobile* ke berbagai wilayah, seperti kecamatan, desa, dan lokasi strategis lainnya. Program ini juga merupakan pengembangan dari layanan jemput bola yang secara khusus ditujukan untuk membantu kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas, seperti penyandang disabilitas, lansia, ODGJ, dan masyarakat rentan lainnya. Dengan pendekatan tersebut, masyarakat tidak perlu

datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan, melainkan petugas yang hadir memberikan pelayanan di lokasi.

Program Jemput Bola memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik, dengan mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan, mulai dari pencatatan hingga penerbitan dokumen. Program ini juga mampu menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau pinggiran, khususnya kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan pemulung. Dampak langsung dari program ini terlihat dari meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan di masyarakat. Selain itu, Program Jemput Bola mendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pencapaian target nasional terkait penerbitan dokumen administrasi kependudukan

2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Siger Sultan

Terdapat beberapa jenis pelayanan Siger Sultan, yaitu;

- 1) Pelayanan pencatatan sipil, yang mencakup pencatatan akta kelahiran, akta kematian tanpa batasan usia, serta pencatatan perkawinan bagi non-muslim.
- 2) Pelayanan pendaftaran penduduk, meliputi perekaman KTP elektronik, pencetakan KTP-el atau Surat Keterangan pengganti KTP-el, serta pencetakan Kartu Keluarga
- 3) Pelayanan bagi penyandang disabilitas dan lansia, dengan mekanisme door-to-door untuk perekaman KTP-el secara langsung di rumah pemohon.

2.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan

2.5.1 Definisi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak dasar warga negara. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya mencakup penerbitan dokumen seperti KTP-el, KK, akta kelahiran, dan akta kematian, tetapi juga melibatkan pengelolaan

data kependudukan yang akurat sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan baik di tingkat nasional maupun daerah. (Yunita, 2017).

2.5.2 Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi Kependudukan

Ruang lingkup dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan meliputi, antara lain:

1. Pendaftaran penduduk

Pendaftaran penduduk merupakan kegiatan administratif yang berkaitan dengan pencatatan dan pemutakhiran data identitas setiap warga negara maupun orang asing yang memiliki izin tinggal tetap. Proses ini meliputi pendaftaran penduduk baru, perpindahan penduduk dari satu wilayah ke wilayah lain, kedatangan penduduk, hingga perubahan alamat atau status kependudukan lainnya. Produk dari pendaftaran penduduk meliputi Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), serta berbagai surat keterangan kependudukan seperti pindah, datang, domisili, dan penduduk sementara yang menjadi bukti legal identitas.

2. Pencatatan Sipil

Pencatatan sipil merupakan kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi berwenang untuk mendokumentasikan peristiwa penting dalam kehidupan penduduk, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan, dan pengangkatan anak, dengan tujuan memberikan kepastian hukum atas status perdata setiap warga negara. Proses ini menghasilkan berbagai dokumen berupa akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengangkatan anak yang memiliki kekuatan hukum sebagai bukti sah atas status perdata seseorang.

3. Pengelolaan Data Kependudukan

Pengelolaan data kependudukan merupakan rangkaian aktivitas administratif yang mencakup pengumpulan, verifikasi, penyimpanan, serta pemanfaatan informasi penduduk dalam kerangka sistem administrasi kependudukan nasional. Kegiatan ini terintegrasi melalui Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) sehingga data yang dihasilkan dapat terjaga validitas, konsistensi, dan keamanannya. Oleh karena itu, pengelolaan data kependudukan dapat dipandang sebagai elemen strategis yang menopang terciptanya tata kelola pemerintahan berbasis data.

2.5.3 Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan

Jenis-Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain:

1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

KTP-el adalah identitas resmi penduduk yang memuat Nomor Induk Kependudukan dan berlaku secara nasional sebagai bukti sah status kewarganegaraan.

2. Kartu Keluarga (KK)

KK merupakan dokumen yang mencatat susunan anggota keluarga dalam satu rumah tangga beserta hubungan kekerabatan, berfungsi sebagai dasar administrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan lainnya.

3. Akta Kelahiran

Akta ini menjadi bukti hukum autentik atas kelahiran seorang anak, yang menjamin pengakuan status perdata serta menjadi dasar untuk memperoleh hak-hak sipil seperti pendidikan dan kesehatan.

4. Akta Kematian

Dokumen resmi yang mencatat peristiwa kematian seseorang, berfungsi untuk memperbarui data kependudukan dan menjadi dasar hukum dalam urusan warisan, pensiun, maupun administrasi lainnya.

5. Akta Perkawinan/Perceraian

Akta perkawinan merupakan bukti sah pencatatan perkawinan menurut hukum negara, sedangkan akta perceraian mencatat secara resmi putusannya hubungan perkawinan, keduanya penting untuk keabsahan status perdata.

6. Identitas Kependudukan Digital (IKD)

IKD adalah bentuk inovasi digitalisasi identitas kependudukan yang memuat data pribadi penduduk dalam aplikasi berbasis teknologi, sehingga mempermudah akses layanan publik dengan prinsip efisiensi dan keamanan.

2.6 Penyandang Disabilitas

2.6.1 Definisi Penyandang Disabilitas

Disabilitas di definisikan sebagai individu yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu panjang sehingga saat berinteraksi dengan lingkungannya, mereka menghadapi kendala dalam berpartisipasi secara setara. Penggunaan istilah ini menandai pergeseran dari sudut pandang medis yang menganggap "cacat" sebagai kekurangan pada tingkat individu, menuju paradigma hak asasi manusia yang lebih menekankan pada upaya menghilangkan hambatan struktural serta mengubah sikap-sikap diskriminatif. Selaras dengan norma internasional dan kemampuannya untuk menyoroti subjek tanpa menimbulkan stigma, "penyandang disabilitas" dijadikan terminologi standar guna mendukung kebijakan, pelayanan, serta praktik inklusif yang memfasilitasi keterlibatan penuh dalam kehidupan bermasyarakat. (Widinarsih, 2019).

Penyandang disabilitas merujuk pada individu yang mengalami keterbatasan jangka panjang, baik dari segi fisik, intelektual, mental, maupun sensorik, yang dalam interaksinya dengan lingkungan menghadapi hambatan untuk berpartisipasi secara penuh dan setara dengan individu lainnya. Definisi ini menekankan bahwa disabilitas bukan hanya merupakan kondisi medis, tetapi juga merupakan akibat dari interaksi antara individu dan lingkungan sosial yang dapat menghalangi pemenuhan hak-haknya. (Rofiq, 2021). PBB berperan penting dalam perlindungan hak penyandang disabilitas melalui *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) tahun 2006 yang menegaskan prinsip martabat, non-diskriminasi, partisipasi penuh, kesetaraan dan aksesibilitas. Indonesia melakukan tindakan persetujuan akhir secara hukum ini melalui UU No. 19 Tahun 2011, sehingga berkewajiban menjamin pemenuhan hak disabilitas dalam berbagai bidang. (Gurinda, 2019).

Dalam konteks pembangunan berkelanjutan global, *Sustainable Development Goals (SDGs)* 10 tentang Pengurangan Kesenjangan menyediakan fondasi normatif untuk mengatasi ketidakadilan sosial, dengan menargetkan promosi kesetaraan dan pengurangan kesenjangan antar kelompok, termasuk penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan. Target 10.2 secara eksplisit mendorong inklusi sosial,

ekonomi, dan politik bagi semua individu, memastikan partisipasi penuh dalam sumber daya ekonomi seperti lapangan pekerjaan, proses sosial seperti pendidikan dan kesehatan, serta mekanisme politik seperti hak suara, melalui kebijakan proaktif yang mengurangi hambatan struktural. (Handoyo & Rokhman, 2025).

Selain itu Target 10.3 menuntut kesetaraan peluang dengan menghilangkan diskriminasi seperti norma institusional yang membatasi akses melalui reformasi hukum, undang-undang anti-diskriminasi, dan pelatihan sensitivitas, khususnya bagi negara anggota PBB seperti Indonesia. Kedua target ini membentuk dasar normatif kuat untuk pelayanan publik yang inklusif, termasuk administrasi kependudukan, selaras dengan Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas dan prinsip universal design yang implementasinya mendorong transformasi sistemik dengan menghapus hambatan fisik, prosedural, dan digital, sehingga mendukung partisipasi setara penyandang disabilitas dalam masyarakat.

2.6.2 Pengategorian Penyandang Disabilitas

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dalam Adijaya & Tamera (2024) penyandang disabilitas dikategorikan sebagai berikut:

1. Disabilitas Fisik

Disabilitas fisik adalah keterbatasan atau kehilangan fungsi gerak tubuh yang menyebabkan individu mengalami hambatan seperti hambatan mobilitas sehingga memerlukan dukungan berupa alat bantu, seperti kursi roda, kruk, atau prostetik, serta fasilitas lingkungan yang aksesibel. Kondisi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti amputasi, kelumpuhan, *cerebral palsy*, dampak pasca-stroke, atau kondisi genetik seperti dwarfisme (orang kecil).

2. Disabilitas Intelektual

disabilitas intelektual dapat dipahami sebagai keterbatasan yang bersifat permanen dalam fungsi intelektual serta penyesuaian perilaku, yang ditunjukkan melalui hambatan dalam proses belajar maupun interaksi sosial. Contoh kondisi ini meliputi retardasi mental, hambatan belajar, dan *down syndrome*.

3. Disabilitas Sensorik

Disabilitas sensorik adalah keterbatasan pada salah satu atau lebih fungsi indera manusia yang berakibat pada kesulitan dalam menerima, mengolah, atau menyampaikan informasi. Jenisnya mencakup keterbatasan penglihatan (tunanetra), pendengaran (tunarungu), dan kemampuan berbicara (tunawicara). Hambatan utama yang muncul biasanya terkait dengan komunikasi dan akses terhadap informasi.

4. Disabilitas Mental

Disabilitas mental dapat adalah keterbatasan yang muncul akibat gangguan kejiwaan yang memengaruhi aspek kognitif, afektif, dan perilaku individu. Kondisi ini meliputi skizofrenia, bipolar, depresi, maupun autisme, yang sering menimbulkan hambatan dalam pengelolaan emosi serta interaksi sosial.

2.6.3 Teori Sosial Disabilitas (*Social Theory of Disability*).

Disabilitas bukan hanya sebagai dampak dari kondisi fisik atau mental seseorang, melainkan akibat ketidakseimbangan interaksi antara individu tersebut dengan lingkungan sosial yang belum inklusif. Lingkungan sosial yang dimaksud meliputi kebijakan, norma, infrastruktur, serta praktik pelayanan yang menciptakan berbagai hambatan seperti bangunan pelayanan tanpa akses ramp atau jalur roda, dokumen administrasi yang tidak disediakan dalam bentuk mudah dibaca, ketentuan prosedur yang mengharuskan kehadiran langsung, aplikasi digital yang tidak kompatibel dengan pembaca layar, serta sikap dan prasangka dari petugas. Dengan demikian, pendekatan penyelesaian masalah seharusnya tidak berfokus pada penyembuhan individu, melainkan pada upaya menghapus hambatan sosial dan struktural melalui reformasi kebijakan, adopsi prinsip desain universal, pemberian akomodasi yang proporsional, pengembangan kemampuan serta kesadaran petugas, dan sistem pengaduan yang responsif, sehingga pelayanan menjadi benar-benar setara dan mudah diakses. (Anshari, 2015).

Menurut Michael Oliver (1983) dan Colin Barnes (1991) dalam (Anshari, 2015), Mereka membedakan antara "*impairment*" (kekurangan fisik) yang bersifat biologis dan "disabilitas" yang dipandang sebagai kondisi sosial. Perbedaan antara *impairment* dan disabilitas dijelaskan melalui perspektif materialisme, yang

menganak bahwa pembentukan sosial bagi individu dengan impairment dimulai dari pola organisasi aktivitas masyarakat yang khusus, seperti dalam bidang pekerjaan, transportasi, hingga akses terhadap pelayanan publik. Model sosial ini mengalihkan fokus permasalahan disabilitas dari keterbatasan fungsional, psikologis, dan kognitif yang dimiliki individu, menuju pada struktur masyarakat yang secara sistematis menekan dan mendiskriminasi kelompok disabilitas, serta sikap negatif yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, akar permasalahan disabilitas terletak pada faktor eksternal yang lebih luas, yaitu lingkungan sosial, dan bukan semata-mata disebabkan oleh kekurangan fisik atau mental individu. Pendekatan ini mendukung upaya untuk mewujudkan keadilan, pemberdayaan, kebebasan memilih, serta penegakan hak asasi manusia penyandang disabilitas sebagai warga negara.

Indikator operasional dalam Model Sosial Disabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan program jemput bola dalam mengeliminasi hambatan struktural. Ukuran penilaiannya meliputi aksesibilitas fisik beserta jangkauan layanan hingga ke rumah, prosedur yang inklusif melalui pilihan kunjungan rumah serta prioritas antrean dan penjadwalan yang fleksibel, ketersediaan informasi dalam bentuk alternatif dan platform digital yang kompatibel dengan pembaca layar ramah disabilitas, penyediaan akomodasi yang proporsional, sikap petugas yang bebas dari diskriminasi, serta keterlibatan organisasi penyandang disabilitas.

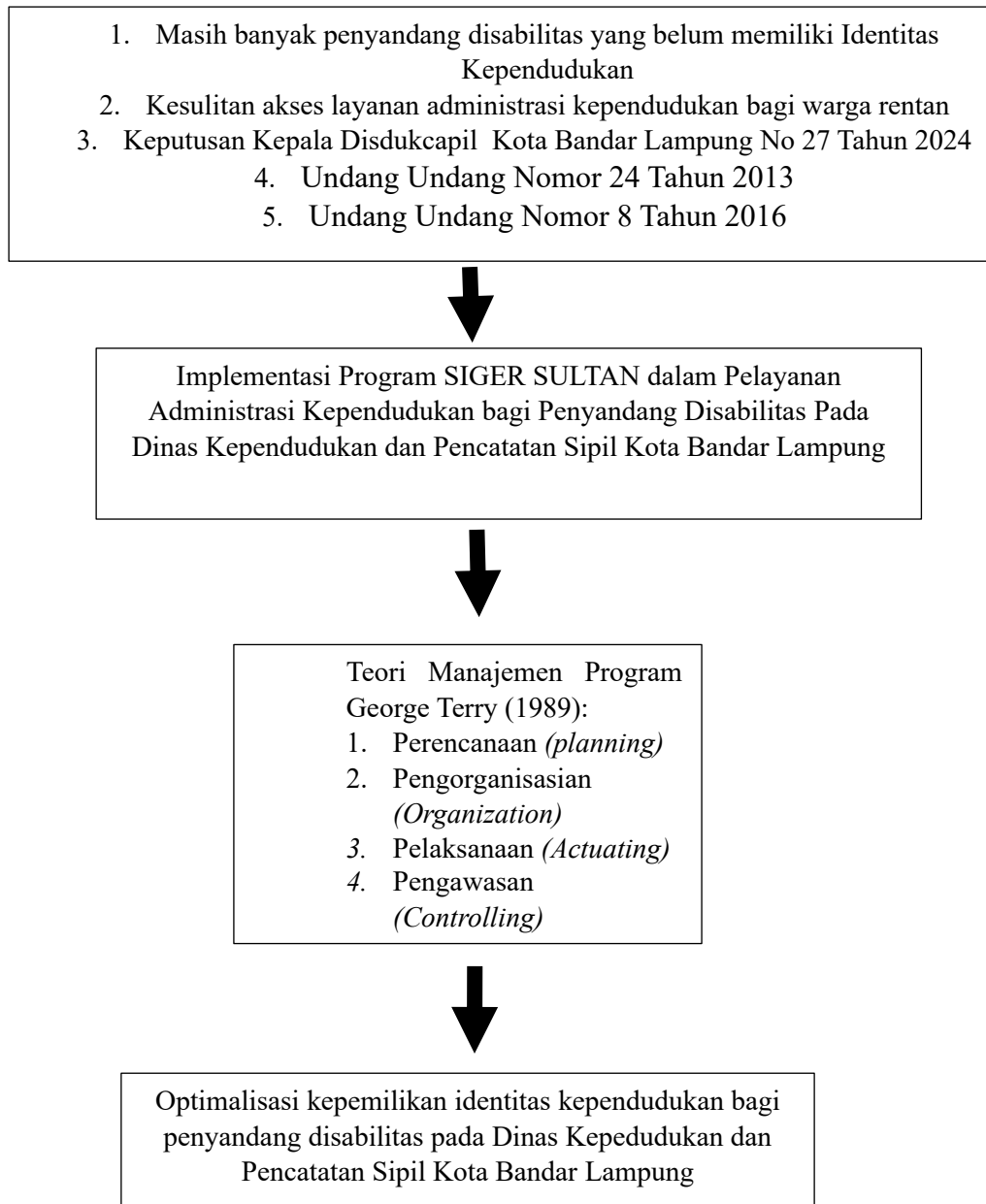
2.7 Kerangka Pikir

Penyandang Disabilitas di Kota Bandar Lampung menjadi tugas bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, karena jumlah pemilik identitas kependudukan bagi warga penyandang disabilitas masih termasuk rendah dari total keseluruhan jumlah warga penyandang disabilitas, dengan begitu mempertanyakan bagaimana model penanggulangan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menjalankan tugasnya sesuai dengan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik,

Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen pencatatan sipil lainnya sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan publik, perlindungan hukum, serta akses terhadap berbagai program pemerintah, termasuk bantuan sosial dan juga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Undang-undang ini menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh pelayanan publik yang setara, termasuk hak atas pelayanan administrasi kependudukan tanpa diskriminasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melibatkan Regulasi, SDM, sarana prasarana dan anggaran dengan strategi yang diterapkan yaitu pendekatan secara proaktif menggunakan cara jemput bola kepada warga disabilitas dan juga menyediakan sarana dan prasarana di kantor bagi warga disabilitas yang datang ke kantor. Kontribusi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung harus memenuhi tujuan utama *SDGs* yaitu memastikan inklusivitas, kesetaraan dan akses yang sama terhadap layanan dan kesempatan atau secara khusus mengurangi kesenjangan.

Rendahnya aksesibilitas sarana dan prasarana layanan administrasi kependudukan masih menjadi perhatian karena jumlah kepemilikan Identitas Kependudukan bagi penyandang disabilitas masih rendah. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam pendekatan implementasi program dan juga dalam proses pelayanan administrasi terhadap warga disabilitas agar dapat mengidentifikasi akar masalah dengan lebih baik serta merancang strategi yang lebih efektif.



Gambar 1 Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif untuk menganalisis secara spesifik dan mendalam implementasi program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Alasan tersebut sejalan dengan Lexy J. Moleong dalam (Rosyidah dkk, 2021) yang mendefinisikan suatu pendekatan yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara menyeluruh dalam konteks alaminya. Berdasarkan (Sugiyono, 2020) penelitian dilakukan pada obyek alamiah yang berkembang secara wajar tanpa rekayasa oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, analisis data dilaksanakan dengan pendekatan deskriptif. Seluruh data yang diperoleh selama proses penelitian diolah dan ditafsirkan untuk mengekstraksi makna serta mendapatkan *insight* yang menyeluruh. Interpretasi data tersebut pada akhirnya menghasilkan temuan-temuan penelitian yang kemudian dituangkan dalam laporan tertulis. Laporan ini berfungsi untuk mendeskripsikan temuan penting sekaligus memberikan pemahaman yang substantif dan mendalam terhadap objek yang dikaji. Peneliti menerapkan metode ini dengan tujuan mendapatkan informasi bagaimana implementasi program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan juga apa saja hambatan-hambatan dalam proses implementasi program tersebut.

3.2 Fokus Penelitian

Proses penetapan fokus penelitian merupakan langkah krusial dalam penelitian kualitatif untuk mempertajam ruang lingkup kajian. Menurut Spradley dalam (Sugiyono, 2020) fokus penelitian merujuk pada sebuah domain budaya tunggal atau sejumlah domain yang saling berhubungan dalam suatu situasi sosial. Berdasarkan konsep ini, fokus penelitian dalam proposal ini ditentukan dengan mempertimbangkan tingkat kebaruan informasi yang berpotensi diperoleh dari situasi sosial di lapangan. Adapun fokus penelitian ini adalah:

1. Untuk melihat bagaimana implementasi program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung ini menggunakan model manajemen program dari George Terry (1989) yaitu:
 - a) Perencanaan (*Planning*), perencanaan adalah proses yang melibatkan pemilihan fakta, menghubungkannya, dan membuat asumsi tentang kondisi masa depan, yang kemudian dirumuskan menjadi serangkaian tindakan yang diperlukan. Relevansinya terhadap implementasi program layanan publik terletak pada tahap perencanaan, yang menentukan bagaimana strategi, tujuan, dan sumber daya diorganisasikan agar tujuan dapat tercapai. Dalam konteks layanan administratif bagi penyandang disabilitas, perencanaan meliputi pengumpulan data tentang jumlah dan lokasi penyandang disabilitas yang belum memiliki kartu identitas, menentukan prioritas layanan, mengembangkan metode jangkauan yang sesuai, dan mengalokasikan sumber daya seperti tenaga kerja, peralatan perekaman, dan anggaran. Dengan perencanaan yang terstruktur dengan baik, program tidak hanya dapat berjalan sesuai dengan target administratif, tetapi juga dapat mengantisipasi berbagai hambatan di lapangan, seperti keterbatasan mobilitas penyandang disabilitas, hambatan geografis, dan rendahnya kesadaran masyarakat.
 - b) Pengorganisasian (*Organizing*), organisasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang berfokus pada penataan sistematis aktivitas dan sumber daya agar tujuan dapat dicapai secara efektif. Dalam implementasi program layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, hal ini

terlihat dalam cara Disdukcapil mengembangkan struktur kerja yang jelas, mendistribusikan tugas kepada setiap petugas, dan menempatkan individu sesuai dengan keahlian dan tanggung jawab masing-masing. Seperti, terdapat tim khusus yang bertanggung jawab atas pencatatan data di lapangan, tim yang mengelola data administratif, dan tim yang berkoordinasi dengan sekolah khusus dan komunitas penyandang disabilitas. Organisasi yang efektif juga mencakup mekanisme koordinasi antar unit untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan, seperti antara tim lapangan dan tim administrasi. Dengan pembagian tugas yang rinci dan koordinasi yang baik, potensi ketidakefisienan dapat diminimalkan sehingga semua kegiatan program dapat berjalan terintegrasi dan mendukung kesuksesan layanan kependudukan inklusif.

- c) Pelaksanaan (*Actuating*), pelaksanaan adalah proses menggerakkan dan memotivasi seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Dalam konteks implementasi layanan administrasi bagi penyandang disabilitas, hal ini terlihat dalam cara kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam memimpin, mengarahkan, dan memotivasi petugas lapangan untuk melaksanakan layanan proaktif dengan penuh tanggung jawab. Pada tahap ini, rencana dan struktur organisasi yang telah disiapkan sebelumnya diwujudkan melalui tindakan konkret, seperti implementasi langsung perekaman e-KTP di Sekolah Luar Biasa (SLB), pusat disabilitas, dan rumah warga.
- d) Pengawasan (*Controlling*), pengawasan adalah proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan melalui pengamatan, evaluasi, dan tindakan korektif. Dalam implementasi program layanan administrasi untuk penyandang disabilitas, hal ini dapat dilihat dari cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung secara rutin memantau pencapaian pencatatan identitas, mengevaluasi hambatan yang muncul di lapangan, dan melakukan perbaikan untuk periode berikutnya. Seperti mengevaluasi jumlah penyandang disabilitas yang berhasil dicatat setiap

bulan menjadi dasar untuk menilai efektivitas layanan jangkauan sambil mengukur pencapaian target yang telah ditetapkan. Fungsi pengawasan juga memungkinkan tindak lanjut seperti menambah fasilitas, melatih petugas, atau menyesuaikan strategi sosialisasi. Dengan pengawasan yang terstruktur, efektivitas dan efisiensi program dapat dipertahankan sehingga tujuan menyediakan layanan kependudukan yang inklusif, adil, dan terarah dapat tercapai secara optimal.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam implementasi program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandar Lampung dan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Peneliti memilih lokasi ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat dan sebagai inisiator sekaligus pelaksana program Siger Sultan bagi penyandang disabilitas dan Kota Bandar Lampung sebagai daerah sasaran dari program ini.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Berikut sumber data yang saya gunakan selama penelitian, sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Data ini bersumber dari narasumber yang relevan dengan objek penelitian, yang terwujud dalam bentuk kata-kata atau ucapan dan tindakan subjek yang diobservasi atau diwawancarai. Dalam penelitian ini teknik wawancara diterapkan kepada para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang terlibat secara langsung dalam implementasi program Siger Sultan. Selain itu, wawancara juga dilakukan terhadap penyandang disabilitas atau perwakilan mereka yang telah menjadi penerima manfaat layanan, dengan tujuan untuk mengeksplorasi pengalaman, mengidentifikasi kendala, serta memahami persepsi mereka mengenai kualitas

layanan. Melalui wawancara dan observasi dengan informan, peneliti dapat mengetahui bagaimana implementasi program dilaksanakan, hambatan yang dihadapi dalam proses tersebut serta dampaknya terhadap optimalisasi kepemilikan identitas kependudukan di wilayah yang dikaji.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber pertama oleh peneliti, melainkan bersumber dari pihak lain yang telah mengumpulkan dan mengolahnya terlebih dahulu (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, data sekunder berfungsi sebagai data pendukung yang bertujuan untuk memperkaya, melengkapi, dan memperkuat validitas data prime. Secara spesifik sumber data sekunder dalam penelitian ini mencakup dokumen kebijakan dan regulasi, dokumen administratif program, sumber akademis dan literatur, serta sumber sekunder lainnya yang relevan dengan implementasi program Siger Sultan bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang saya gunakan selama penelitian, sebagai berikut:

1. Wawancara (interview)

Berdasarkan Wahyudi dkk., (2023) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai pengalaman, pandangan, maupun persepsi responden sesuai dengan konteks penelitian. Dalam penerapannya, wawancara dapat dilakukan dengan format terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi tanya jawab langsung antara peneliti dan informan, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pengalaman, pandangan, serta persepsi responden yang relevan dengan konteks penelitian, beserta dampaknya terhadap kelompok yang diteliti. informan tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 4. Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan/profesi	Informasi yang dicari
1.	Ibu Ratna Sari, SH., MH Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Keterlibatan kepala bidang PIAK dan peran pegawai sebagai bidang yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program Siger Sultan
2.	Bapak Syahrizal, S.Kom.,MM	JF. Administrator Database Kependudukan	Mekanisme pelaksanaan program jempot bola
3.	Rahmat Yuniar Subela	Petugas yang turun langsung melaksanakan program	Mengetahui bagaimana alur pelaksanaan serta hambatan- hambatan yang terjadi saat pelaksanaan program
4.	Ibu Wilayah	Wali dari penyandang disabilitas yang sudah memiliki identitas kependudukan	Untuk mengetahui apakah program sudah terlaksana dengan baik.
5.	Ibu Ida Wati	Wali dari penyandang disabilitas yang sudah memiliki identitas kependudukan	Untuk mengetahui apakah program sudah terlaksana dengan baik.
6.	Ibu Marnidawati	Wali dari penyandang disabilitas yang belum memiliki identitas kependudukan	Untuk mengetahui alasan belum memiliki Identitas Kependudukan
7.	Ibu Ita	Wali dari penyandang disabilitas yang belum memiliki identitas kependudukan	Untuk mengetahui alasan belum memiliki Identitas Kependudukan

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai metode pelengkap untuk memperkuat dan melakukan triangulasi terhadap data primer. Teknik ini dilakukan dengan mengidentifikasi, mengkaji, dan mengumpulkan data dari berbagai sumber dokumen tertulis dan elektronik yang relevan. Data tersebut meliputi catatan resmi, arsip kebijakan, laporan kegiatan, serta literatur akademis terkait implementasi program. Menurut (Sugiyono, 2020) kredibilitas temuan penelitian juga dapat diperkuat melalui dokumentasi. Dokumentasi foto yang bersifat akademik yang telah dihasilkan sebelumnya oleh partisipan,

berfungsi sebagai alat verifikasi dan sumber triangulasi data. Keberadaan bahan-bahan pendukung tersebut tidak hanya memperkaya analisis, tetapi juga meningkatkan keandalan dan validitas interpretasi peneliti terhadap fenomena yang diteliti.

Tabel 5 Dokumen Penelitian

No	Nama Dokumen
1.	Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang bagaimana negara wajib memenuhi hak-hak penyandang disabilitas, serta memastikan agar mereka memperoleh layanan publik secara adil dan tanpa diskriminasi.
2.	Peraturan Menteri Dalam Negeri 19 Tahun 2018 sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) agar lebih mudah, cepat, transparan, akurat, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.
3.	Peraturan Daerah (Perda) Kota Bandar Lampung Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pelindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Peraturan ini bertujuan untuk menjamin hak-hak penyandang disabilitas agar dapat terlindungi dan terpenuhi, serta mengatasi diskriminasi.
4.	Standar Operasional Program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas
5.	Surat Keputusan kepala Dinas tentang percepatan program pelayanan sistem gerakan administrasi kependudukan khusus disabilitas

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2020) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti terlibat langsung dengan kegiatan informan, selain itu peneliti juga bisa menyatakan langsung kepada informan bahwa mereka sedang diteliti dan juga fokus observasi masih akan berkembang saat kegiatan observasi sedang berlangsung. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung untuk melihat bagaimana pelaksanaan program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas bejalan. Melalui metode observasi ini, peneliti dapat memperoleh an konkret mengenai proses implementasi program, mulai dari tahap persiapan, mekanisme implementasi di lapangan, hingga interaksi antara petugas dan komunitas sasaran. Pengamatan juga memberikan kesempatan kepada peneliti untuk secara langsung mengidentifikasi berbagai

hambatan yang muncul, seperti fasilitas yang terbatas, masalah teknis, dan respons masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif Bogdan dalam Sugiyono (2020) menyatakan, Analisis data merupakan proses sistematis untuk mengorganisir, menginterpretasi, dan melakukan sintesa data yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, serta sumber-sumber pendukung lainnya. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk mengonstruksi temuan penelitian secara terstruktur sehingga dapat dipahami secara komprehensif dan dikomunikasikan secara efektif kepada pihak lain.

Proses analisis data menempati posisi penting dalam penelitian kualitatif, yang berfungsi untuk mengorganisir data mentah dari berbagai sumber seperti wawancara, dokumen, dan observasi menjadi suatu struktur yang teratur dan bermakna (Sugiyono, 2020). Miles Huberman dan Saldana (2014) menekankan bahwa proses analisis ini bersifat interaktif dan bersiklus, berlangsung secara terus-menerus hingga tercapai pemahaman yang menyeluruh terhadap seluruh data.

1. Pengumpulan Data

Aktivitas pertama dalam setiap penelitian adalah pengumpulan data. Penelitian kualitatif mengandalkan metode pengumpulan data yang fleksibel dan kontekstual, terutama melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, atau kombinasi ketiganya atau triangulasi metode (Sugiyono, 2020).

2. Reduksi Data

Data dari wawancara, observasi dan dokumentasi dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, penyandang disabilitas dan pihak-pihak lainnya lalu akan disaring oleh peneliti agar terfokus dan relevan dengan implementasi program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

3. Penyajian Data

Setelah tahap reduksi, data disusun dalam bentuk yang lebih sistematis. Seperti dalam bentuk narasi maupun tabel, sehingga lebih mudah dipahami. Penyajian

ini memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Kategori data yang digunakan antara lain mekanisme implementasi program Siger Sultan, hambatan yang dihadapi serta bagaimana mereka merasakan program ini.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan penemuan penelitian. Kesimpulan dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai sintesis temuan, tetapi merepresentasikan hasil analisis komprehensif mengenai efektivitas implementasi program Siger Sultan dalam meningkatkan aksesibilitas dan kepemilikan Identitas Kependudukan pada kelompok penyandang disabilitas. Proses perumusan kesimpulan dilakukan melalui integrasi sistematis antara data empiris yang terkumpul dengan kerangka teoretis manajemen program oleh George Terry (1989). Kerangka analitis tersebut menitikberatkan pada empat variabel fungsi: (1) Perencanaan (*Planning*), (2) Pengorganisasian (*Organizing*), (3) Pelaksanaan (*Actuating*), dan (4) Pengawasan (*Controlling*).

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data mengacu pada tingkat kesesuaian antara data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan realitas atau fenomena aktual yang terjadi pada objek penelitian. Konsep ini menjadi dasar untuk memastikan bahwa temuan yang disajikan memiliki validitas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, keabsahan data dioperasionalkan sebagai alat evaluasi untuk mengukur sejauhmana akurasi data yang dilaporkan merepresentasikan kondisi empiris di lapangan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan strategi triangulasi yang mencakup tiga pendekatan, yaitu:

1. Triangulasi sumber yang dilakukan melalui perbandingan dan melihat kembali data hasil wawancara antar berbagai informan yang memiliki perspektif berbeda.
2. Triangulasi teknik dengan cara memverifikasi konsistensi data hasil wawancara melalui konfirmasi terhadap dokumen-dokumen pendukung yang relevan.
3. Triangulasi waktu Metode triangulasi waktu berfungsi sebagai pendekatan untuk menguji konsistensi data melalui pemeriksaan informasi yang berasal dari sumber serupa, tetapi pada rentang periode yang berbeda.

Pendekatan ini memfasilitasi bagi peneliti dalam mendeteksi kemungkinan perubahan yang timbul seiring dengan berlalunya waktu atau akibat variasi kondisi, sehingga mampu meningkatkan derajat validitas dan ketepatan data. Penerapan ketiga bentuk triangulasi ini dimaksudkan untuk mengurangi bias dan meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Implementasi Program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dideskripsikan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa implementasi program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, dianalisis menggunakan teori George Terry yang dikaitkan dengan indikator manajemen program yaitu meliputi:

1. Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan hasil penelitian, perencanaan Program Siger Sultan telah memiliki dasar hukum yang kuat dan tujuan yang jelas, namun masih perlu penguatan pada aspek pendataan, alokasi sumber daya, dan penyampaian informasi yang belum merata. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada sistem data terintegrasi, dukungan sumber daya, serta strategi komunikasi agar program dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Berdasarkan hasil penelitian, pengorganisasian Program Siger Sultan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah berjalan cukup baik melalui pembagian tugas yang jelas dan dukungan koordinasi. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah petugas, penempatan personel yang belum optimal, serta belum adanya mekanisme koordinasi yang terstandarisasi. Oleh

karena itu, diperlukan penguatan pada penataan sumber daya manusia dan pedoman koordinasi agar pelaksanaan program lebih efektif dan berkelanjutan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Program SIGER SULTAN telah berjalan cukup efektif, namun masih terkendala keterbatasan sumber daya dan belum adanya pedoman formal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem operasional agar program lebih optimal dan berkelanjutan.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Berdasarkan hasil analisis, fungsi pengawasan dalam pelaksanaan Program Siger Sultan telah berjalan melalui pemantauan dan evaluasi internal, namun masih bersifat informal dan belum didukung sistem yang terstruktur. Hal ini menyebabkan penilaian kinerja belum berbasis data. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme pengawasan yang lebih sistematis dan terdokumentasi agar program lebih akuntabel dan berkelanjutan.

Pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas melalui Program Siger Sultan dapat dinilai cukup baik karena telah menghadirkan layanan proaktif melalui sistem jemput bola dan penyesuaian kebutuhan sasaran. Namun, kualitas pelayanan belum optimal akibat terbatasnya penyebaran informasi, belum meratanya jangkauan layanan, serta keterbatasan sumber daya yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, belum adanya sistem evaluasi yang terstruktur menyebabkan peningkatan kualitas layanan belum berjalan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih efektif, merata, dan akuntabel.

5.1.2 Faktor penghambat Implementasi Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan temuan penelitian, keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi Program Siger Sultan. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan jangkauan dan frekuensi layanan belum

maksimal. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya yang lebih efisien agar program dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

2) Ketiadaan mekanisme formal untuk *monitoring* dan evaluasi

Ketiadaan mekanisme formal monitoring dan evaluasi menjadi kendala dalam pelaksanaan Program SIGER SULTAN, karena pengawasan masih bersifat informal tanpa indikator dan pedoman yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang terstruktur agar program lebih akuntabel dan efektif.

3) Keterbatasan informasi yang diterima kelompok sasaran

Keterbatasan informasi menjadi salah satu penghambat implementasi Program Siger Sultan karena sosialisasi belum menjangkau seluruh penyandang disabilitas. Hal ini berdampak pada rendahnya partisipasi dan capaian layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi sosialisasi agar program lebih efektif dan inklusif.

Kendala tersebut berdampak pada proses pelayanan administrasi kependudukan karena menyebabkan jangkauan layanan menjadi terbatas, pelaksanaan pelayanan kurang optimal dan tidak merata, serta menyulitkan evaluasi dan perbaikan layanan secara sistematis, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas belum sepenuhnya efektif dan maksimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, penyusunan sistem monitoring dan evaluasi yang terstruktur dan terdokumentasi, serta penguatan strategi sosialisasi yang lebih luas dan tepat sasaran agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, merata, dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat memberikan saran yang nantinya diharapkan bisa memperbaiki proses implementasi program Siger Sultan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung. Adapun saran tersebut yaitu sebagai berikut:

1. **Penguatan alokasi sumber daya**, melalui penambahan jumlah dan peningkatan kompetensi petugas serta dukungan sarana operasional, agar layanan program lebih optimal dan merata.

2. **Pengembangan sistem monitoring dan evaluasi**, dengan menyusun indikator kinerja dan pedoman yang jelas, sehingga pelaksanaan program dapat terukur dan perbaikan layanan lebih terarah.
3. **Peningkatan penyebaran informasi**, melalui strategi yang lebih luas dan adaptif seperti pemanfaatan media digital dan kerja sama dengan komunitas, agar layanan menjangkau seluruh penyandang disabilitas secara inklusif.
4. **Penguatan Pendataan Terpadu Penyandang Disabilitas**, dengan melakukan penguatan sistem pendataan terpadu penyandang disabilitas melalui koordinasi dengan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung untuk memperoleh data jumlah penyandang disabilitas yang valid. Dengan tersedianya data yang valid dan terintegrasi, Disdukcapil dapat menetapkan sasaran layanan Program secara lebih tepat, sehingga pelaksanaan program menjadi lebih terarah, efektif, dan mampu mencapai target pelayanan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). *TREN PENELITIAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS LITERATUR TRENDS IN PUBLIC SERVICE RESEARCH IN INDONESIA : A SYSTEMATIC*. 30.
- Adellia Oktavianes, Agus Sjafari, & Ima Maisaroh. (2024). Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.258>
- Adijaya, H., & Tamera, D. M. (2024). Memahami Disabilitas Dari Perspektif Teologis. *Alucio Dei*, 8(1). <https://doi.org/10.55962/aluciodei.v8i1.131>
- Alifya, F., Ariany, R., & Putera, R. E. (2024). *Journal of Social and Policy Issues Evaluasi Implementasi Program PANDAWA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat*. 2, 0–10.
- Aming, A. K. (2020). Pengaruh pelaksanaan kebijakan program kerja organisasi terhadap manajemen program kerja organisasi dalam mewujudkan efektivitas pencapaian program kerja sekolah. *Jurnal Publik*, 14(1), 40–48.
- Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Administrasi Kependudukan (SIK). *The Elgar Companion to the OECD*, 8, 256–265.
- Anshari, M. (2015). Teori Disabilitas: Sebuah Literatur. *Jurnal Difabel*, Vol.2 No.2(June), 137–155.
- Aziz, A. (2013). *Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara*. 3(1).
- Aziz, M. F. (2015). *Kerangka Hukum Disabilitas di Indonesia : MENUJU INDONESIA RAMAH DISABILITAS*.
- Cathrin Zanta Febronia Da Silva Wilhelmina. (2024). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Komunikasi dalam Inovasi “Jalan MANTAN” Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Rangka Pemenuhan*. 4(3). <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh><https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Damiti, S. M., Djaafar, L., & Lukum, R. (2025). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM BANTUAN MODAL USAHA DALAM UPAYA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT*. 5(1), 81–89.
- Dapadeda, A., Wahju, A., & Emanuel, R. (2023). *SIDARLIN : Evaluasi Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur*. 12(3), 857–864.

- Desianti, kutfia vega, Widowati, N., & Marom, A. (2022). *kualitas pelayanan publik di tempat perekaman data kependudukan (TPDK) disdukcapil kecamatan pedurungan kota semarang*. 1–15.
- Difayanti, E. C., & Agustina, I. F. (2025). *Efektivitas bantuan langsung tunai dana desa (blt-dd) sebagai perlindungan sosial dan pemulihan ekonomi dalam mendukung pembangunan desa di desa sumorame kecamatan candi kabupaten sidoarjo*. 8(4), 2398–2413.
- Djafri, N. (2016). *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah (pengetahuan manajemen, efektivitas, kemandirian keunggulan bersaing dan kecerdasan emosi)*. Penerbit Dee Publish (Group Penerbitan CV Budi Utama).
- Erlangga, D., Chaerul, A., & Syahid, A. (2023). *IMPLEMENTASI KONSEP PLANNING, ORGANIZING, ACTUATING, CONTROLLING DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KURSUS MENGEMUDI*. 8(1), 59–68.
- Fauzan. (n.d.). *Sistem pengendalian manajemen* (Issue 36).
- Firdausijah, R. T., Sodikin, I., Komarudin, E., Studi, P., Negara, A., & Pasundan, U. (n.d.). *Analisis kompetensi pegawai pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten subang*. 34–49.
- Gurinda, N. C. H. (2019). Peran PBB Dalam Perlindungan Hak Asasi Manusia Menurut Kajian Hukum Internasional. *Lex Et Societatis*, 7(9).
- Hamdi. (2011). *(Studi pada di SMP Negeri 6 Kisaran Kabupaten Asahan)*. 2(1), 130–159.
- Handoyo, E., & Rokhman, F. (2025). INTEGRASI PRINSIP SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs) DALAM KEBIJAKAN SEKOLAH: MEWUJUDKAN PENDIDIKAN RAMAH ANAK, GENDER, DAN DISABILITAS. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 11(02), 252–267.
- Hutahayan, john fresly. (2019). *Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik (studi pada pemerintah provinsi DKI Jakarta)*. Penerbit Dee Publish (Group Penerbitan CV Budi Utama).
- Jamaludin, S., Mulyasa, E., & Sukandar, A. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Sekolah Study Deskripsi di SMP IT Al-Futuhiyah Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Garut*. 1.
- Karmanis, & Karjono. (2020). *Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. CV. Pilar Nusantara.
- Kurniawan, A., & Arenawati. (2024). Aksesibilitas Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas di Disdukcapil Kota Serang. *Journal of Geopolitics and Public Policy ...*, 2(1), 10–15.
<https://www.journal.epistemikpress.id/index.php/JOGPP/article/view/295>
- Mahendradhata, Y., Probandari, A. N., Wilastonegoro, N. N., & Sebong, P. (2022). *Manajemen Program Kesehatan*. UGM PRESS.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mashur Hasan Bisri, Dinata, C., Sarmin, Gamaputra, G., & Pradana, G. W. (2025).

Implementasi Kebijakan Penyediaan Beras Bagi Aparatur Sipil Negara: Perspektif Model Advocacy Coalition Framework (Studi pada Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2021, Pemerintah Kabupaten Sumenep) *Journal of Indonesian Rural and Regional Government*. 9(1), 264–277.

- Muhammad, D. (2022). *IMPLEMENTASI FUNGSI ACTUATING (PENGGERAKAN / PELAKSANAAN) DALAM MANAJEMEN PROGRAM BAHASA ARAB DI MI MANARUL ISLAM MALANG*. 2(1), 13–32.
- Ndaumanu, F. (2020). Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal HAM*, 11(1), 131. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.131-150>
- Neri Wijayanti, F. A. W. (2003). Implementasi Fungsi Manajemen George R. *Jurnal Cerdik: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 2023, 30–43. <https://doi.org/10.21776/ub.jcerdik.202>
- Nurjanah, I., Rosyidah, N. S., Mardiana, T., & Maryanto, H. (2024). *EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM BANTUAN PANGAN NON-TUNAI MELALUI GOAL-ORIENTED EVALUATION MODEL DI DESA NGERANGAN KECAMATAN BAYAT KABUPATEN KLATEN* *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani Klaten LATAR BELAKANG Negara Indonesia merupakan negara dengan jumlah pen. 3681*(September).
- Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–10.
- Permana, E., Yulianti, D., & Meutia, I. F. (2022). Dimensi Aksesibilitas Bantuan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas Melalui Pemutakhiran Data Kependudukan. *Administrativa*, 4(4), 1.
- Pramono, J. (2025). *pengantar kebijakan publik*. penerbit UNISRI press.
- Putri, S. D., & Andriyus. (2025). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan* *Salma Dwi Putri 1 , Andriyus 2 1*. 602–607.
- Putri, Y. E. (2018). *MANAJEMEN PROGRAM REHABILITASI SOSIAL RUMAH TIDAK LAYAK HUNI TAHUN 2016 OLEH DINAS SOSIAL KOTA SERANG (Studi Kasus Kecamatan Kasemen)*.
- Qaimah, R. N., & Handrian, E. (2025). *E-Readiness Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru* *Resni Nur Qaimah dan Eko Handrian*. 2(1), 23–42.
- Rachman, A., Gobel, D., Ahmad, L., Talamasina, E., Maliki, Y., & Nainggolan, edward z. (2024). *Dasar Dasar Organisasi*. CV. Tohar Medika.
- Rahman, A. (2017). *Dasar dasar manajemen*.
- Rifaldi Dwi Syahputra, & Nuri Aslami. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(3), 51–61. <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615>
- Ristante, R., & Supardal, S. (2024). PERAN PEMERINTAH DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DI KOTA MAGELANG (Studi Kasus pada Pelaksanaan Program “Rodanya Mas Bagia”). *Jurnal Jendela Inovasi*

Daerah, 7(2), 1–24.

- Rofiq, R. (2021). *Peran Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Riau.
- Rosyidah, U., Setyawati, A., & Qomariyah, S. (2021). Analisis Kemampuan Penalaran dan Kemampuan Pemahaman Konsep Matematis Mahasiswa Pendidikan Matematika Pada Mata Kuliah Aljabar Dasar. *SJME (Supremum Journal of Mathematics Education)*, 5(1), 63–71. <https://doi.org/10.35706/sjme.v5i1.4488>
- Salsabila, D. N. A. S. C., & Saleh, H. (2024). *Implementasi Kebijakan Pengembangan Desa Wisata Bumiaji Kecamatan Bumiaji Kota Batu*. 23(3), 2091–2112.
- Sari, N. D., Saputra, R., & Idris, M. (2024). *Strategi Monitoring Kurikulum dan Pengembangan Profesional Guru untuk Meningkatkan Hasil Pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Program Studi Pendidikan Agama Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)*. 2, 61–71.
- Silmi, N., & Kurniawan, B. (2024). *PERENCANAAN DALAM ILMU PENGANTAR MANAJEMEN*. 2(1), 106–120.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif & RnD*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sulistio, eko budi, & Sulistiowati, R. (2022). *azaz-azaz manajemen*. cv. anugrah utama raharja (AURA).
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Taufiqurokhman, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2022). Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Tukiran, M., Puspitasari, N., & Evamdwiwala, G. (2025). *perencanaan strategis organisasi pemerintah*. penerbit PT KANISUS.
- Wahyudi, S. U., Nugrahani, F., & Widayati, M. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Google Sites untuk Meningkatkan Motivasi Siswa dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia. *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, 7(3), 1064. <https://doi.org/10.35931/am.v7i3.2446>
- Wati, I., & Sudaryanti, S. (2021). **PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM KELOMPOK SENI DAN USAHA KECIL MENENGAH KELURAHAN MANGKUBUMEN (MPOK SINAH KLAMBEN) (Studi Di Kelurahan Mangkubumen, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta)**. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v12i2.10338>
- Widinarsih. (2019). Penyandang disabilitas di indonesia: perkembangan istilah dan definisi. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(2), 127–142.
- Winarno, B. (2016). *KEBIJAKAN PUBLIK ERA GLOBALISASI*. CAPS (Center of Academic publishing Service).
- Yunita, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *Pemerintahan Integratif*, 5(3), 378–389.

Sumber lainnya

Jumlah penyandang disabilitas di Indonesia berdasarkan sensus penduduk pada tahun 2020

<https://www.bps.go.id/id/publication/2024/12/20/43880dc0f8be5ab92199f8b9/potret-penyandang-disabilitas-di-indonesia-hasil-long-form-sp2020.html>

Jumlah penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung pada tahun 2024

<https://bandarlampungkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzA4IzI=/jumlah-penyandang-disabilitas-menurut-kecamatan.html>

Analisa Situasi Penyandang Disabilitas di Indonesia: Tantangan dan Hambatan

<https://kms.kemerkopm.go.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=375&bid=362> .

Kemensos Dorong Aksesibilitas Informasi Ramah Penyandang Disabilitas

<https://kemensos.go.id/kemensos-dorong-aksesibilitas-informasi-ramah-penyandang-disabilitas>

Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Dimulai dari Pendataan

<https://www.kompas.id/artikel/pemberdayaan-penyandang-disabilitas-dimulai-dari-pendataan>