

**IMPLEMENTASI PROGRAM PEDULI DISABILITAS DAN  
LANJUT USIA (DILAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH**

**FRIDA APPRILIA PRADINI**  
**NPM. 20041010139**

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2024**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PEDULI DISABILITAS DAN  
LANJUT USIA (DILAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**OLEH**

**FRIDA APPRILIA PRADINI**  
**NPM. 20041010139**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2024**



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PEDULI DISABILITAS DAN LANJUT  
USIA (DILAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**

**SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**Disusun Oleh :**

**Erida Apprilia Pradini**  
**NPM. 20041010139**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah**

**Menyetujui,  
Pembimbing**



**Muhammad Agus Muljanto, SE., M.Si**  
**NIP. 196908261989121001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa  
Timur**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PROGRAM PEDULI DISABILITAS DAN LANJUT  
USIA (DILAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh :

Frida Apprilia Pradini  
NPM. 20041010139

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan  
*Journal of Humanities and Social Studies Universitas Pakuan*  
(Terakreditasi Sinta 3)  
Volume 09 Nomor 03 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

  
Muhammad Agus Muljanto, SE., M.Si  
NIP. 196908261989121001

Tim Penguji

1. Ketua

  
Dr. Diana Hertati, MSi  
NIP. 196601031989032001

3. Sekretaris

  
Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si  
NIP. 196908261989121001

2. Anggota

  
Indira Arundinassari, S.AP., M.AP  
NIP. 21219930521320

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa  
Timur

  
Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006



**LEMBAR REVISI**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PEDULI DISABILITAS DAN LANJUT  
USIA (DILAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SIDOARJO**

**Disusun Oleh :**

**Frida Apprilia Pradini**  
**NPM. 20041010139**

**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 01 Juli 2024**

**TIM PENILAI**

**Dosen Penguji 1**



**Dr. Diana Hertati, MSi**  
**NIP. 196601031989032001**

**Dosen Penguji 2**



**Muhammad Agus Mulianto, S.E., M.Si**  
**NIP. 196908261989121001**

**Dosen Penguji 3**



**Indra Arundinagari, S.AP., M.AP**  
**NIP. 21219930521320**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Frida Apprilia Pradini  
NPM : 20041010139  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : **Implementasi Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia (Dilan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 30 Mei 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini



Frida Apprilia Pradini  
NPM. 20041010139

## Abstrak

### **Implementasi Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia (Dilan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

**FRIDA APPRILIA PRADINI**  
**20041010139**

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah dokumen kependudukan penting yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia yang berusia 17 tahun ke atas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan bertujuan memberikan keabsahan identitas warga negara, kepastian hukum atas dokumen penduduk sejak lahir hingga meninggal dunia, serta hak sipil penduduk. Selain itu, administrasi kependudukan juga berfungsi untuk mewujudkan tertib administrasi dalam rangka pengembangan pelayanan publik dan sektor lainnya. Namun, dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang tidak tertib administrasi, salah satunya dengan tidak memiliki KTP-el. Hal ini mengakibatkan sebagian masyarakat tidak dapat mengakses layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Salah satu alasan utama masyarakat tidak memiliki KTP-el adalah keterbatasan dalam mengakses fasilitas pelayanan kependudukan. Keterbatasan ini dapat disebabkan oleh kondisi fisik yang menghalangi seseorang untuk beraktivitas secara normal, seperti disabilitas, atau faktor usia lanjut yang disertai keterbatasan ekonomi sehingga mereka tidak mampu menjangkau tempat pelayanan kependudukan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk disabilitas dan lanjut usia, mendapatkan hak pelayanan kependudukan yang setara. Upaya yang dapat dilakukan termasuk penyediaan layanan kependudukan yang lebih mudah diakses oleh kelompok rentan ini, seperti layanan keliling, pendampingan khusus, dan penggunaan teknologi untuk mempermudah proses administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam hal ini menciptakan program pelayanan kependudukan yang dilakukan secara jemput bola dengan sasaran masyarakat kondisi disabilitas dan lanjut usia yang belum memiliki KTP-el yakni Program Peduli Dilan. Adanya Peduli Dilan diharapkan tidak ada lagi masyarakat yang terhalang dalam mendapatkan dokumen kependudukan yang mereka butuhkan agar dapat mengakses berbagai layanan publik.

**Kata Kunci: Kebijakan Publik; Implementasi; Peduli Dilan; KTP-el.**

*Abstract*

***Implementation of the Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia (Dilan) Program  
at the Population and Civil Registration Office  
of Sidoarjo District***

**FRIDA APPRILIA PRADINI  
20041010139**

*The Electronic Identity Card (KTP-el) is an essential civil document issued by the Population and Civil Registration Office and is mandatory for every Indonesian citizen aged 17 and over. According to Law Number 24 of 2013 on Population Administration, the purpose of population administration is to provide legitimacy to the identity of citizens, legal certainty over civil documents from birth to death, and civil rights to the population. Additionally, population administration aims to establish orderly administration for the development of public services and other sectors. However, in practice, many citizens do not adhere to administrative regulations, one of which is not possessing a KTP-el. This results in a portion of the population being unable to access public services provided by the government. One of the main reasons people do not have a KTP-el is the limited access to population service facilities. This limitation can be due to physical conditions that prevent a person from performing normal activities, such as disabilities, or old age accompanied by economic constraints, making it difficult for them to reach population service centers. The government has the responsibility to ensure that all segments of society, including those with disabilities and the elderly, have equal access to population services. Efforts that can be made include providing more accessible population services for these vulnerable groups, such as mobile services, special assistance, and the use of technology to facilitate administrative processes. According to that, the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency has created a population service program conducted through a proactive approach, targeting people with disabilities and the elderly who do not yet have a KTP-el, known as the Peduli Dilan Program. With the Peduli Dilan Program, it is hoped that there will be no more barriers preventing citizens from obtaining the civil documents they need to access various public services.*

***Keywords: Public Policy; Implementation; Peduli Dilan; e-KTP.***



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia (Dilan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”.

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada bapak Muhammad Agus Muljanto, S.E., MSi. selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya dalam meluangkan waktu untuk dapat memberikan bimbingan, arahan, nasihat, saran dan motivasi kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjiati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Muhammad Agus Muljanto, S.E., Msi. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu;
5. Ibu Dra. Siti Amanati, MM., selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu penulis proses penyusunan skripsi ini;

6. Ibu Novia Citra Ayu Agra, S.Pd selaku Pengelola Layanan Kehumasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu penulis proses penyusunan skripsi ini;
7. Bapak Azwar Rifqi, S.Kom, Bapak Destian Aditya Haricahyo, S.Kom, Bapak Alawy, S.s selaku Tim Peduli Dilan, yang telah membantu dalam pengumpulan data di lapangan;
8. Ibu Dini Asmasuci Malinda selaku Lurah Kelurahan Pekauman;
9. Seluruh staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu penulis proses penyusunan skripsi ini;
10. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;
11. Kedua orang tua penulis dan ketiga adik penulis yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dukungan serta memberikan motivasi semangat dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini;
12. Sahabat-sahabat penulis yang saling memberi dukungan dan semangat selama penulisan skripsi ini;
13. Teman - teman administrasi publik angkatan 2020 yang sama-sama berjuang menuju kelulusan;
14. Pihak – pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan untuk penulisan



selanjutnya. Akhir kata, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 30 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>v</b>
<b><i>Abstract</i>.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	18
1.4.2 Manfaat Praktis .....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Landasan Teori .....	28
2.2.1 Kebijakan Publik.....	28
2.2.2 Implementasi Kebijakan Publik .....	31
2.2.3 Model-Model Implementasi.....	31
2.2.4 Program.....	37
2.2.5 Program Peduli Dilan.....	38
2.2.6 Tertib Administrasi .....	43
2.3 Kerangka Berpikir .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	43



3.2	Lokasi Penelitian .....	44
3.3	Fokus Penelitian .....	45
3.4	Sumber Data .....	48
3.4.1	Data Primer .....	48
3.4.2	Data Sekunder .....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6	Teknik Analisis Data .....	52
3.7	Keabsahan Data .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>57</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
4.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo....	57
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Sidoarjo..	59
4.1.3	Struktur Organisasi .....	61
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi .....	62
4.1.5	Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Sidoarjo .....	65
4.1.6	Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia .....	67
4.2	Hasil Penelitian.....	69
4.2.1	Program.....	70
4.2.2	Pelaksana Program .....	76
4.2.3	Sasaran Program.....	81
4.3	Pembahasan .....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>98</b>
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

### halaman

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Terlapor .....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat di Jawa Timur .....	5
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	25
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	66
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	67
Tabel 4. 4 Capaian Perekaman KTP-el Peduli Dilan 2019-2024.....	89



## DAFTAR GAMBAR

### halaman

Gambar 1. 1 Grafik Laporan Triwulan Ombudsman RI tahun 2023 .....	4
Gambar 2. 1 Alur Pelaksanaan Peduli Dilan.....	42
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir .....	45
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Kualitatif.....	54
Gambar 4. 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo .....	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Sidoarjo .....	62
Gambar 4. 3 Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo .....	72
Gambar 4. 4 Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo .....	73
Gambar 4. 5 Pengajuan Rekam KTP-el .....	78
Gambar 4. 6 Formulir Pengajuan Dilan .....	82
Gambar 4. 7 Jemput Bola Rekam KTP-el bagi Disabilitas.....	83
Gambar 4. 8 Jemput Bola Rekam KTP-el bagi Lansia Laporan Dinas Sosial.....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>halaman</b>
Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	107
Lampiran 2 Pedoman Observasi .....	108
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi .....	108
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	109
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	111
Lampiran 6 Letter of Acceptance Publikasi Artikel Ilmiah.....	113
Lampiran 7 Sertifikat Akreditasi Jurnal .....	114
Lampiran 8 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	115
Lampiran 9 Cek Plagiarism Skripsi .....	116