

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah mengemban tanggung jawab serta memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai salah satu upaya dari pelaksanaan kekuasaan dan penerapan hukum di Negara Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan perlu berorientasi pada kebutuhan rakyat, sehingga perlu adanya sebuah inovasi pelayanan yang dapat menyelesaikan permasalahan faktual yang terjadi ditengah masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat merupakan tujuan dan misi adanya lembaga pemerintahan. Sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke-4 yaitu, Negara berkewajiban untuk melayani semua warga negara dalam rangka pemenuhan hak dan kewajibannya untuk dapat mewujudkan kesejahteraan warga negara. Memastikan kesejahteraan warga negara merupakan tugas dan fungsi dari adanya pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Apalagi dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi dan informasi (TIK) yang mengakibatkan dunia menghadapi era revolusi industri 4.0 ini, masyarakat juga semakin memiliki kesadaran tentang hak-hak mereka sebagai warga negara

selalu mengharapkan pelayanan yang terbaik dari aparaturnya pemberi pelayanan publik (Hendrayady, 2020).

Salah satu bentuk upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat dapat dilaksanakan dengan memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara merata kepada warga negara. Hal tersebut sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dalam serangkaian kegiatan administrasi kependudukan yaitu penataan dan pengelolaan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pengembangan pelayanan publik dan sektor lainnya.

Sayangnya, dalam praktik pelayanan publik yang ada di Indonesia, masih bisa dijumpai banyak dugaan maladministrasi, penyimpangan prosedur, hingga penundaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Padahal, pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya (Hidayat, 2021). Hal ini juga didukung dengan data yang dirangkum oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Laporan Triwulan II Tahun 2023 sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Terlapor

| Kelompok Terlapor | Jumlah Laporan |
|---------------------------|----------------|
| Pemerintah Daerah | 1.072 |
| Badan Pertanahan Nasional | 165 |

| Kelompok Terlapor | Jumlah Laporan |
|---------------------------------|----------------|
| Kepolisian | 156 |
| Instansi Pemerintah/Kementerian | 112 |
| Lembaga Pendidikan Negeri | 106 |

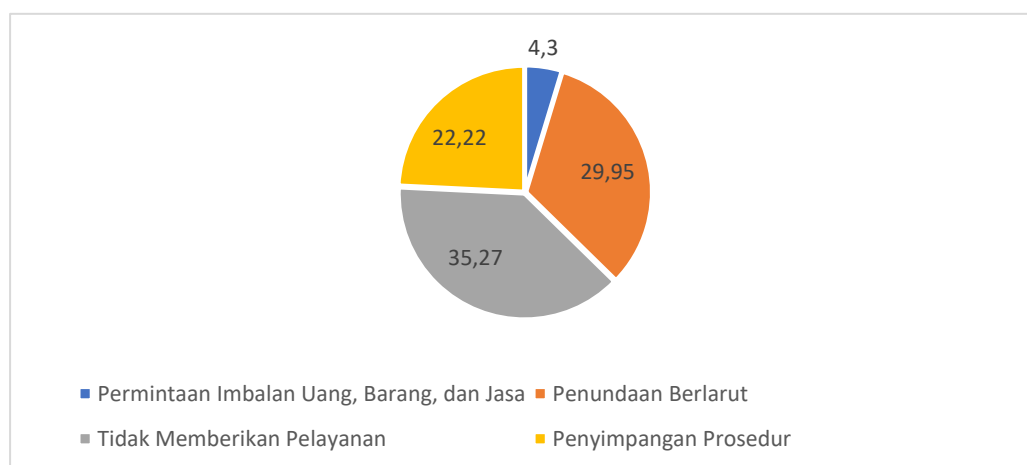
Sumber : Laporan Triwulan II 2023 Ombudsman RI (2023)

Berdasarkan data laporan tersebut, dapat diketahui jika di Indonesia masih terdapat penyimpangan yang terjadi dalam kegiatan pelayanan publik dan pemerintah daerah mendapatkan laporan terbanyak berdasarkan klasifikasi kelompok terlapor secara nasional. Tingginya angka laporan yang masuk kedalam pemerintah daerah dapat berpengaruh dalam kredibilitas pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa masih kurangnya pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pelaksanaan otonomi daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan optimalisasi tersebut, seharusnya pelayanan dijalankan dengan baik dan memberikan kemudahan akses bagi rakyat dalam mendapatkan pelayanan publik oleh pemerintah.

Sebagaimana kita ketahui, pelaksanaan otonomi daerah menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah menjelaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur daerahnya sendiri dan mengatur urusan sesuai potensi daerahnya serta menjalankan fungsi pemerintahan sebagai pendukung pemerintah pusat. Padahal, pelaksanaan otonomi daerah yang mengedepankan konsep desentralisasi memberikan kesempatan daerah untuk mengembangkan daerahnya sejalan dengan semakin banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, walaupun

bervariasinya tuntutan masyarakat untuk memenuhi kenginnannya akan kesejahteraannya (Iptidaiyah & Mulyawan, 2022)

Pemerintah daerah memiliki kewenangan khusus melalui otonomi daerah yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah yaitu Pemerintah Daerah memiliki tugas untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya dan menyelenggarakan setiap urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh Pemerintah Pusat. Namun pada kenyataannya, dari data yang dihimpun melalui Ombudsman RI terkait substansi laporan yang diterima, pemerintah daerah menempati urutan nomor 1 dalam klasifikasi kelompok terlapor dengan dugaan penyimpangan administrasi/Maladministrasi yang didominasi dengan tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur dalam pelayanan yang dilakukan yang ditunjukkan dengan grafik laporan masyarakat dibawah ini.



Gambar 1. 1 Grafik Laporan Triwulan Ombudsman RI tahun 2023

Sumber: Laporan Triwulan II 2023 Ombudsman RI (2023)

Perbaikan pada pelayanan administrasi kependudukan juga sangat diperlukan karena dengan melakukan perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi dapat merubah *image* buruk masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik dapat diperbaiki dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah penyelenggara pelayanan publik (Numalasari et al., 2019). Dari data diatas laporan tertinggi dugaan maladministrasi didominasi dengan tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur, data tersebut didukung dengan salah satu media yang menyampaikan pengaduan oleh Koordinator Komunitas Disabilitas Lumbung Informasi Rakyat (LIRA) yang dilansir di website liputan6.com (2021)

“Pengaduan ini sudah resmi kami sampaikan kepada Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur. Pengaduan ini dilatarbelakangi karena saya menganggap susahnya untuk bertemu dan menyampaikan aspirasi dengan Pimpinan DPRD dan Bupati Sidoarjo,” ujar Majid dalam keterangan pers (sumber: <https://www.liputan6.com/disabilitas/read/4571572/komunitas-disabilitas-ldc-adukan-dprd-dan-pemkab-sidoarjo-ke-ombudsman-atas-dugaan-maladministrasi?page=3> (diakses pada 18 Januari 2024)

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk dan kaku mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan pelayanan publik (Putri & Adnan, 2020). Begitu juga dengan Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu provinsi dengan banyaknya hasil inovasi menurut Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Jawa Timur. Namun, angka laporan pengaduan di Jawa Timur meningkat dari tahun 2022 hingga tahun 2023. Berikut hasil laporan pengaduan masyarakat di Jawa Timur :

Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat di Jawa Timur

| Provinsi | Kabupaten/Kota | Jumlah Laporan | |
|------------|---------------------|----------------|------|
| | | 2022 | 2023 |
| Jawa Timur | Kota Surabaya | 29 | 73 |
| | Kabupaten Sidoarjo | 5 | 41 |
| | Kabupaten Situbondo | 2 | 14 |
| | Kota Malang | 8 | 15 |

Sumber : Ombudsman RI (2023)

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa di Jawa Timur, Kota Surabaya menduduki urutan pertama dalam kenaikan pengaduan masyarakat

kepada pemerintahan yang menyediakan pelayanan publik dengan jumlah pengaduan sebanyak 29 pada tahun 2022 dan meningkat 73 pada tahun 2023. Kemudian di urutan kedua yaitu Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah pengaduan sebanyak 5 pada tahun 2022 dan meningkat menjadi 41 pada tahun 2023, kenaikan jumlah laporan pengaduan masyarakat kepada pemerintahan di Kabupaten Sidoarjo meningkat 8 kali lipat lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah pengaduan masyarakat kepada pemerintahan di kabupaten lain. Menanggapi laporan tersebut, pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu memberikan perhatian lebih dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bentuk responsif atas pengaduan yang dilaporkan masyarakat. Seperti yang tertulis dalam berita berikut :

“Kemudian yang banyak menerima laporan pengaduan adalah layanan catatan sipil dan PDAM, ini juga akan kita evaluasi, kita akan cari akar masalahnya” ujar bupati alumni SMAN 4 Sidoarjo itu. (sumber: <https://persbhayangkara.id/2022/11/21/gus-muhdlor-persilahkan-warga-sidoarjo-melapor-apa-saja-ke-call-center-112-bebas-pulsa/>, diakses 22 Desember 2023)

Dari berita tersebut, dapat diketahui jika pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil masih menerima beberapa pengaduan dari masyarakat Sidoarjo. Hal ini dapat berakibat menurunnya kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sidoarjo jika tidak dengan segera ditanggapi. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, efektif, adil, dan merata perlu dibenahi kembali di Kabupaten Sidoarjo.

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu kabupaten pelaksana Otonomi Daerah di Provinsi Jawa Timur untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya dan menyelenggarakan setiap urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh Pemerintah Pusat, termasuk dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di

daerahnya sendiri dengan tetap berada dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dalam serangkaian kegiatan administrasi kependudukan yaitu penataan dan pengelolaan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pengembangan pelayanan publik dan sektor lainnya seperti pelayanan publik berupa jaminan pelayanan kesehatan.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang dilansir dari laman berita media sorotmata.com (2021) menyampaikan adanya Program Universal Health Coverage (UHC) di Sidoarjo yang diinisiasi Bupati Gus Muhdlor dan Wabup Subandi telah mendapat respon positif dari masyarakat karena memberikan kemudahan dalam pelayanan berobat ke puskesmas atau klinik faskes swasta yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan yang sudah menanggung sebanyak 398 ribu warga ber KTP Sidoarjo oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Berita diatas, menunjukkan bahwa berkas kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjadi dasar administratif bagi seseorang untuk dapat menerima pelayanan dan perhatian pemerintah melalui program dan kebijakan yang ditetapkan. Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu kabupaten dengan peningkatan jumlah penduduk yang besar setiap tahunnya.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memiliki identitas kependudukan KTP-el karena masyarakat tersebut memiliki keterbatasan seperti disabilitas dan lanjut usia (Nazihah & Wahyudi, 2023). Dalam penelitian tersebut menyebutkan bahwa masih banyak masyarakat yang masih belum memiliki identitas kependudukan. Tidak adanya identitas kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat tersebut seringkali dikarenakan kendala terbatasnya akses untuk menuju tempat pelayanan publik bagi masyarakat dengan kondisi ekonomi yang kurang karena jarang ditemui angkutan umum dengan tujuan tempat pelayanan publik serta keterbatasan kondisi fisik bagi masyarakat disabilitas dan lanjut usia untuk datang langsung ke tempat pelayanan.

Kecenderungan untuk menunjukkan sikap reaktif setelah timbulnya masalah sering kali menjadi ciri khas dalam pemerintahan. Respon seperti ini dalam menanggapi permasalahan yang ada dapat menyebabkan masalah yang lebih kompleks di kemudian hari. Sehingga dampaknya terhadap pemerintah dapat menyebabkan penumpukan pekerjaan, karena secara bersamaan mereka harus dengan segera menyelesaikan masalah yang muncul, dengan tetap menjalankan tugas rutin memberikan pelayanan publik (Bimantara Nur, 2022).

Untuk dapat mencapai sebuah pelayanan yang berkualitas, pelayanan kependudukan perlu diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk menjamin kepastian hukum masyarakat sebagai pengguna layanan. Standar pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana sebuah pelayanan dapat memberikan kejelasan untuk setiap informasi pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan,

efektifitas dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan dan sarana prasarana dalam pelayanan yang memudahkan setiap masyarakat dalam berbagai macam kondisi.

Masyarakat dengan keterbatasan dalam pengurusan dokumen kependudukan memiliki hak yang sama untuk bisa dapat memanfaatkan berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, seperti akses pelayanan kesehatan, pendidikan dan bantuan-bantuan sosial dari pemerintah. Akan tetapi, dalam penyediaan pelayanan publik akses yang harus dilalui oleh masyarakat rentan administrasi kependudukan menjadi masalah yang perlu menjadi perhatian pemerintah. Penyediaan layanan publik pada umumnya disediakan tanpa mempertimbangkan aksesibilitas bagi sebagian masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses pelayanan publik. Sebagai salah satu contoh yang dikutip peneliti dari (Radartanggamus.co.id, 2018) Ibu Masni salah satu warga Dusun Sukorejo Hilir Pekon Pardasuka yang termasuk dalam masyarakat kurang mampu sekaligus penyandang disabilitas. Keterbatasan fisik membuat Ibu Masni tidak memiliki KTP-el sehingga pemerintah tidak dapat memberikan perhatian berupa program bantuan sosial yang seharusnya diprioritaskan untuk masyarakat penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Berita diatas menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum diselenggarakan dengan memperhatikan aksesibilitas atau keterjangkauannya bagi beragamnya kondisi masyarakat. Realitanya masih ditemukan masyarakat dengan kondisi disabilitas dan lanjut usia kesulitan dalam menjangkau tempat pelayanan kependudukan sehingga hal tersebut yang menyebabkan mereka tidak tertib administrasi. Adanya beberapa kondisi masyarakat yang kekurangan secara ekonomi dan ketidaktahuan akan pentingnya dokumen kependudukan juga menjadi

penyebab masih banyaknya masyarakat yang tidak tertib administrasi. Dikutip dari laman berita republik jatim, Kepala Desa Cemengbakalan menyampaikan bahwa beberapa warganya dengan kondisi disabilitas dan lanjut usia kesulitan dalam menjangkau layanan administrasi kependudukan di kantor Dispendukcapil (Jatim Republik, 2022).

Hal tersebut perlu menjadi perhatian pemerintah dan diharapkan pemerintah dapat berperan proaktif untuk turut serta memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan memperhatikan aksesibilitas masyarakat dengan kondisi disabilitas dan lanjut usia. Mengingat fungsinya, dapat dipahami bahwa instansi pelayanan administratif kependudukan memiliki peran penting dalam struktur negara. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan penundaan penyelesaian tugas pemerintah sebagai seorang pelayan publik karena kurangnya antisipasi terhadap permasalahan yang mungkin timbul. Oleh karena itu, perlu peningkatan kapabilitas pemerintah agar dapat mengatasi permasalahan potensial di masa depan (Rohayatin et al., 2018).

Selain itu mengingat hak nya sebagai warga negara, keterbatasan fisik dan ekonomi seharusnya tidak menjadi sebuah alasan seorang untuk tidak tertib administrasi kependudukan. Peran pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab dalam penerbitan dokumen kependudukan perlu menciptakan sebuah inovasi untuk menyelesaikan permasalahan berdasarkan kondisi faktual di tengah-tengah masyarakat.

Dengan beragam kondisi masyarakat di Kabupaten Sidoarjo menyebabkan beberapa masyarakat tidak tertib administrasi. Kondisi yang sering ditemui adalah

masih banyaknya masyarakat dengan kondisi disabilitas dan lanjut usia belum memiliki KTP-el dikarenakan kesulitan dalam akses menuju tempat pelayanan publik dan keterbatasan secara ekonomi dan fisik. Hal tersebut menyebabkan tidak tersalurkannya secara menyeluruh setiap pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah dalam bentuk pendidikan, kesehatan dan bantuan sosial lainnya dikarenakan masyarakat tersebut tidak terdaftar sebagai seorang warga negara yang sah karena tidak memiliki identitas kependudukan. Sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara dan mewujudkan kesejahteraan bagi warga negara supaya dapat memanfaatkan setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dimulai dari pelayanan kependudukan yang dapat diakses dengan mudah bagi seluruh warga negara tanpa terkecuali termasuk masyarakat dengan kondisi disabilitas dan lanjut usia.

Hal tersebut sesuai dengan Instruksi Dikjen Dukcapil Nomor 471.13/2293/DUKCAPIL tentang penuntasan pemberian identitas penduduk dengan mempercepat kepemilikan KTP-el bagi tiap warga negara. Dengan begitu diciptakanlah sebuah inovasi pelayanan kependudukan perekaman KTP-el dengan sistem jemput bola yaitu petugas pelayanan kependudukan yang datang langsung ke lokasi pelayanan yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia yang memiliki keterbatasan dari segi ekonomi maupun akses ke tempat pelayanan yang disebut Program Peduli Dilan.

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa Program Peduli Dilan dapat diakses dengan mudah dan tidak berbelit. Hal tersebut dipaparkan langsung oleh Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo pada kanal berita [kompas.id](https://www.kompas.id) (2019)

“...Dari desa, data dikumpulkan ke kecamatan dan diteruskan ke Dispendukcapil Sidoarjo. Sebagai gambaran, di Kecamatan Buduran terdapat 23 peserta program Peduli Dilan,” kata Latifa. (sumber : https://www.kompas.id/baca/utama/2019/05/13/114076456/?status=sukses_login%3Fstatus_login%3Dlogin (diakses 19 Januari 2024))

Program Peduli Dilan, yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2019 hingga kini, merupakan suatu inisiatif pelayanan yang secara proaktif untuk menuntaskan kepemilikan identitas berupa KTP-el dan dokumen kependudukan lain seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Pindah Datang dan Update Data Kependudukan bagi warga dalam kelompok penyandang disabilitas dan masyarakat golongan lanjut usia di Kabupaten Sidoarjo yang memiliki keterbatasan dalam mengakses tempat pelayanan baik dari segi ekonomi maupun keterbatasan fisik.

“...Mereka kesulitan mengurus KTP elektronik ke kantor kecamatan karena berbagai keterbatasan yang dimiliki. Diuruskan oleh keluarganya juga tidak mungkin karena perlu foto dan sidik jari. Namun, berkat Peduli Dilan, tidak ada lagi penduduk yang tidak punya identitas,” ujar Arifin. (sumber: https://www.kompas.id/baca/utama/2019/05/13/114076456/?status=sukses_login%3Fstatus_login%3Dlogin (diakses 13 Januari 2024))

Seiring berjalannya waktu, implementasi kebijakan program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia sebagai salah satu bentuk pemenuhan hak bagi tiap warga negara dalam kepemilikan identitas kependudukan yakni KTP-el melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo masih mengalami beberapa kendala. Pelaksanaan kebijakan program ini tidak dapat terlepas dari berbagai macam persoalan hal tersebut dapat dilihat dari beberapa kendala yang terjadi dalam proses mencapai tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam implementasinya Program Peduli Dilan masih mengalami kendala, penelitian yang dilakukan oleh (Susi Ratnawati, Ismail, 2023) yang menyebutkan

bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memiliki data konkrit penyandang disabilitas dan lanjut usia yang belum memiliki KTP-el.

Dalam implementasi kebijakan seringkali pelaksanaan sebuah program tidak memperhatikan efisiensi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Program Peduli Disabilitas dan Lanjut usia dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia dalam mengakses pelayanan kependudukan. Namun, dalam mencapai tujuan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mendapatkan laporan dari kelurahan atau kerabat penyandang disabilitas dan lanjut usia dikarenakan tidak adanya data konkrit penyandang disabilitas dan lanjut usia yang belum memiliki KTP-el. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara pendahuluan dengan ibu Siti Amanati selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada saat diwawancarai menyampaikan bahwa:

“...karena disabilitas ada banyak faktor penyebabnya jadi siapa siapa saja yang nantinya akan disasar oleh program ini kita menunggu laporan dari desa atau kelurahan mbak.” (wawancara pendahuluan 25 April 2024)

Hal tersebut menunjukkan masih kurangnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dalam penyediaan data pendukung sebagai penunjang keberhasilan implementasi Program Peduli Dilan. Program Peduli Dilan perlu dilaksanakan dengan proses yang sederhana sehingga hasil atau *output* yang nantinya dapat dimanfaatkan langsung oleh kelompok sasaran. Namun, realitanya pelayanan kependudukan penerbitan KTP-el yang memprioritaskan masyarakat dengan kondisi disabilitas dan lanjut usia melalui Peduli Dilan masih belum dapat dilaksanakan secara maksimal karena keterbatasan blanko KTP-el yang menyebabkan proses distribusi *output* program ini seringkali tertunda.

“...antrean cetak KTP-el meningkat namun Dispendukcapil keterbatasan jumlah blanko dari pemerintah pusat”
(sumber:<https://harianrakyat.co.id/jumlah-pemohon-e-ktp-meningkat-dispendukcapil-sidoarjo-kekurangan-blanko/> diakses 25 Juni 2024)

Kendala lain yang perlu menjadi perhatian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai pelaksana program yakni untuk memastikan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan perekaman KTP-el hingga proses distribusinya kepada penyandang disabilitas dan lanjut usia sebagai pemanfaat program dapat terlaksana dengan baik.

Selain itu terdapat permasalahan lain yang terjadi seperti yang termuat dalam situs berita radar sidoarjo jawa pos, dalam berita tersebut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menyampaikan bahwa:

“...sekitar 3 persen warga Kabupaten Sidoarjo yang belum melakukan perekaman KTP-el adalah masyarakat dengan kondisi disabilitas lanjut usia dan ODGJ. Maka perlu ada kepedulian bersama untuk melaporkan jika ada yang belum punya KTP-el.”
(sumber:<https://radarsidoarjo.jawapos.com/kotadelta/85933274/dispendukcapil-catat-3-persen-warga-sidoarjo-belum-punya-ektp> diakses 30 Juni 2024).

Dalam implementasi kebijakan sebuah program perlu dipastikan sasaran program mendapatkan manfaat atau *output* dan perubahan dari pelaksanaan program tersebut agar dapat dikatakan bahwa implementasi program tersebut sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan data Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, target jumlah penduduk wajib ber KTP-el pada tahun 2024 adalah 1.624.231 juta jiwa. Namun, Jumlah tersebut belum sepenuhnya terealisasi karena baru 1.613.835 juta jiwa penduduk di Kabupaten Sidoarjo yang sudah melakukan perekaman KTP-el (Sidoarjo, 2024)

Setelah mengetahui beberapa kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam pelaksanaan perekaman KTP-el

bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia, maka perlu ditinjau dari pelaksanaan Program Dilan tersebut supaya dapat terimplementasi dengan baik. Menurut David C. Korten (1988) implementasi program akan berhasil sesuai dengan apa yang tujuan yang telah ditentukan dengan memastikan kesesuaian antara tiga unsur implementasi program. *Output* program perlu sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran, agar dapat dimanfaatkan. Organisasi pelaksana program perlu memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang diisyaratkan oleh program, maka agar dapat menghasilkan *output* program dengan tepat. Syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana program perlu sesuai dengan kondisi kelompok sasaran, agar kelompok sasaran mendapatkan manfaat atau *output* dan perubahan dari implementasi program tersebut.

Terkait pembahasan mengenai Implementasi Program Peduli Dilan pada penelitian terdahulu oleh (Susi Ratnawati, Ismail, 2023) dengan judul Evaluasi Program Peduli Dilan (Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis serta mengevaluasi bagaimana pelaksanaan Program Peduli Dilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Peduli Dilan masih terdapat beberapa kendala yakni belum merata secara maksimal dikarenakan masih adanya desa terpencil yang dimana akses jalan bahkan jaringan internet yang kurang baik sehingga proses penyebaran informasi dan pelayanan kurang maksimal. Kebaharuan dari penelitian ini ialah untuk menggali lebih tentang bagaimana pelaksanaan Program Peduli Dilan dengan kerjasama yang dilakukan oleh berbagai instansi di Kabupaten Sidoarjo serta komunitas-komunitas disabilitas yang memungkinkan untuk dapat meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el bagi

penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu juga dilakukan kerjasama dengan instansi lain seperti Dinas Sosial untuk memperluas laporan adanya warga dengan kondisi lanjut usia yang belum memiliki KTP-el karena keterbatasan akses dan faktor lain yang menyebabkan tidak tersalurkannya program kesehatan dan sosial lainnya yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat-masyarakat dengan keterbatasan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan detail mengenai faktor keberhasilan dan kegagalan apa saja yang dapat dilakukan dan dihindari terhadap pelaksanaan Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Maka dari itu, berdasarkan uraian kondisi masyarakat pada latar belakang masalah diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam hal ini menciptakan sebuah program perekaman KTP-el secara jemput bola bagi disabilitas dan lanjut usia yang memiliki keterbatasan untuk datang langsung ke Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo yakni Peduli Dilan. Dengan maksimalnya layanan kependudukan yang diterima oleh masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan tertib administrasi kependudukan bagi masyarakat dan tanggung jawab pemerintah sebagai organisasi yang bertanggung jawab dalam penerbitan identitas kependudukan yang sah untuk pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pengembangan pelayanan publik dan sektor lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan Model Implementasi oleh David C. Korten yang memiliki tiga fokus program untuk menilai keberhasilan suatu pelaksanaan sebuah program. Tiga fokus tersebut adalah

a. Program

Menurut Korten perlu adanya kesesuaian antara program dengan pemanfaat program, dalam artian adanya program perlu disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran program.

b. Pelaksana Program

Menurut Korten perlu adanya kesesuaian antara program dengan tugas dan fungsi pelaksana program, dalam artian tugas yang perlu dikerjakan untuk mencapai tujuan program perlu disesuaikan dengan kemampuan pelaksana program.

c. Sasaran Program

Menurut Korten perlu adanya kesesuaian antara sasaran program dengan pelaksana program, yaitu kesesuaian antara rules/persyaratan yang diputuskan oleh organisasi dalam pelaksanaan program supaya dapat menghasilkan output program dari implementasi yang dilakukan kepada kelompok sasaran.

Maka dari itu, berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia (Dilan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian data-data diatas, sekiranya dapat ditarik suatu rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Implementasi Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia (Dilan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana Implementasi Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia (Dilan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan terkait Implementasi Program Peduli Disabilitas dan Lanjut Usia (Dilan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan implementasi sesuai dengan tujuan diciptakanya program Peduli Dilan. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk mengimplementasikan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan Program Studi Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

- A. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
 - a) Penelitian ini berguna untuk menunjang pendidikan dan bahan pembanding bagi penelitian lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta sebagai acuan akademik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.
 - b) Dapat dijadikan sebagai acuan refrensi kepada penulis pada program studi Administrasi Publik.

B. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

- a) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan manfaat untuk proses implementasi program pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo maupun Kabupaten/Kota lain sehingga bisa membawa dampak positif bagi masyarakat khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, terutama membawa dampak baik pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

C. Bagi Mahasiswa

- a) Dapat memperdalam ilmu pengetahuan tentang Implementasi Kebijakan Pemerintah.
- b) Dapat menerapkan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi Administrasi Publik.