

**IMPLEMENTASI PROGRAM *DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION* (D-CARDS) DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN INKLUSIF DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

**KHOFIFAH KHOIRU ANNISA
NPM. 21041010144**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI PROGRAM *DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION* (D-CARDS) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INKLUSIF DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Disusun Oleh :

Khofifah Khoiru Annisa

NPM. 21041010144

Telah disetujui untuk mengikuti ujian lisan skripsi

Menyetujui,
Pembimbing


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

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


Dr. Catur Suratonoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PROGRAM *DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION (D-CARDS)* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INKLUSIF DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA MALANG

Disusun Oleh :

Khofifah Khoiru Annisa
NPM. 21041010144

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji Skripsi dan diterbitkan pada Jurnal Governansi, Universitas Djuanda Bogor (Terakreditasi Sinta 4) Vol. 12 No. 01. April 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI,

1. Ketua


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


Rosydatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

2. Sekretaris


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

3. Anggota


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratonoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

IMPLEMENTASI PROGRAM *DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION (D-CARDS)* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INKLUSIF DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Disusun Oleh :

Khofifah Khoiru Annisa
NPM. 21041010144

Telah disahkan dan direvisi pada tanggal 21 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Rosyidatuzzahro A. S.A.P., M.A.P
NIP. 199303162022032008

Dosen Penguji 2



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

Dosen Penguji 3



Oktarizka Reviandani, S.A.P., M.A.P
NPT. 21219941014318

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khofifah Khoiru Annisa
NPM : 21041010144
Program : Sarjana (S1)/ ~~Magister (S2) / Doktor (S3)~~
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

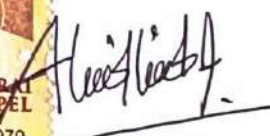
Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan




Khofifah Khoiru Annisa
NPM. 21041010144

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Program *Dispenduk Care Of Disabilities And Social Inclusion* (D-Cards) dalam Meningkatkan Pelayanan Inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang”.

Penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada Bapak M. Agus Muljanto, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini, sebagai berikut:

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 Hardjati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Segenap Dosen Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis;
5. Ibu Ir. Dahliana Lusi Ratnasari, MM. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang;
6. Bapak M. Wahyu Hidayat, S.Kom. M.M. selaku Kepala Bidang PIAK dan

Pemanfaatan Data Dispendukcapil Kota Malang yang senantiasa memberikan arahan kepada penulis;

7. Bapak Reza Ararsy Arrohman, Bapak Irwan Asmarani, Bapak Roni Yulistyo Saputra selaku Staff Dispendukcapil Kota Malang yang telah memberikan informasi kepada penulis selama mengerjakan skripsi;
8. Teristimewa untuk Keluarga dan Kedua Orangtua tercinta Ayah Sugianto dan Mami Binti Khoiriyah yang senantiasa memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, dukungan, dan doa yang tiada henti kepada penulis dari awal maba hingga menyandang gelar S.A.P. Walaupun Beliau tidak sempat merasakan duduk di bangku perkuliahan namun mereka berusaha bekerja keras demi memberikan kesempatan Pendidikan yang lebih baik untuk anak-anaknya. Harapan dan doa penulis senantiasa panjatkan untuk Ayah dan Mami “Semoga Allah SWT memberikan Surga kelak untuk mereka dan melipatgandakan amal baiknya”;
9. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021 dan teman-teman Laboratorium Puskap’21 yang menjadi partner penulis dari semester awal hingga akhir yang memberikan banyak dukungan;
10. Azizah, Windi, serta teman-teman SMP dan SMK penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi selama mengerjakan skripsi.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi instansi terkait dan pembaca.

Surabaya, 18 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Landasan Teori	27
2.2.1 Kebijakan Publik.....	27
2.2.1.1 Konsep Kebijakan Publik	27
2.2.1.2 Tahapan Kebijakan Publik	29
2.2.1.3 Model - Model Kebijakan	31
2.2.2 Implementasi Kebijakan	33

2.2.2.1	Pengertian Implementasi Kebijakan	33
2.2.2.2	Model Implementasi Kebijakan	34
2.2.3	Pelayanan Publik.....	45
2.2.4	Pelayanan Inklusif.....	50
2.2.5	Administrasi Kependudukan.....	52
2.2.6	Penyandang Disabilitas	53
2.2.6.1	Definisi Penyandang Disabilitas	53
2.2.6.2	Hak-Hak Penyandang Disabilitas	54
2.2.6.3	Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas.....	56
2.2.7	Program D-CARDS	59
2.3	Kerangka Berpikir.....	61
BAB III METODE PENELITIAN		62
3.1	Jenis Penelitian.....	62
3.2	Lokasi Penelitian.....	64
3.3	Fokus Penelitian.....	65
3.4	Sumber Data.....	69
3.5	Teknik Penentuan Informan	70
3.6	Teknis Pengumpulan Data	72
3.7	Teknik Analisis Data	75
3.8	Keabsahan Data.....	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		82
4.1	Hasil Penelitian	82
4.2	Pembahasan.....	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		152
5.1	Kesimpulan	152
5.2	Saran	154
DAFTAR PUSTAKA		156
LAMPIRAN.....		159

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 IKM Tahun 2024 Dispendukcapil Kota Malang	7
Tabel 1.2 Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Dinas Sosial P3AP2KB Tahun 2023 Kota Malang	12
Tabel 1.3 Jumlah Pendataan Hasil Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Disabilitas	13
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	23
Tabel 3. 1 Matriks Fokus Penelitian.....	67
Tabel 4. 1 Komposisi Tim Inovasi Layanan Ramah Disabilitas (D-CARDS) Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	90
Tabel 4. 2 Sasaran Penyandang Disabilitas di Kota Malang per Tahun 2024.....	117

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Implementasi Smith.....	38
Gambar 2.2 Model Implementasi Rippley dan Franklin.....	41
Gambar 2.3 Model Charles O. Jones	43
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif menurut Miles and Huberman (2014)	75
Gambar 4. 1 Luas Wilayah Kota Malang Berdasarkan Kecamatan Tahun 2024 ...	83
Gambar 4. 2 Peta Kota Malang.....	83
Gambar 4. 3 Jumlah Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kecamatan (2023 Semester II)	84
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Malang	87
Gambar 4. 5 Peralatan Jemput Bola Program D-CARDS	93
Gambar 4. 6 Fasilitas Kendaraan Dinas Ramah Disabilitas Program D-CARDS.	94
Gambar 4. 7 SK Pembentukan Tim Inovasi Layanan D-CARDS	96
Gambar 4. 8 Struktur Organisasi Tim Inovasi Layanan Ramah Disabilitas DCARDS	97
Gambar 4. 9 Pendampingan Layanan D-CARDS dengan TKS (Tenaga Kesejahteraan Sosial)	100
Gambar 4. 10 Penandatanganan PKS dengan RS Saiful Anwar Kota Malang	101
Gambar 4. 11 Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan RS Saiful Anwar	103
Gambar 4. 12 Website Pelayanan Disabilitas pada SIAPEL TEGAS.....	107

Gambar 4. 13 Google Form Pengajuan Pelayanan Jemput Bola D-CARDS	107
Gambar 4. 14 Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014	111
Gambar 4. 15 SK Tentang Pembentukan Tim Layanan D-CARDS	112
Gambar 4. 16 SOP Pelayanan Program D-CARDS	113
Gambar 4. 17 Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas	114
Gambar 4. 18 Permenpan No. 11 Tahun 2014	115
Gambar 4. 19 Pelayanan D-CARDS dengan Lansia	118
Gambar 4. 20 Pelayanan D-CARDS dengan Disabilitas Mental	118
Gambar 4. 21 Pelayanan D-CARDS dengan Disabilitas Intelektual.....	118
Gambar 4. 22 Pelayanan D-CARDS dengan Disabilitas Fisik.....	119
Gambar 4. 23 Pelayanan D-CARDS dengan Disabilitas Sensorik.....	119
Gambar 4. 24 Pelayanan D-CARDS dengan ODGJ.....	119
Gambar 4. 25 Penyampaian Informasi melalui Akun Media Sosial	123
Gambar 4. 26 Penyampaian Informasi melalui Website	124
Gambar 4. 27 Uraian Prosedur Pelayanan D-CARDS	125
Gambar 4. 28 Tampilan Lanjutan Pengajuan Layanan D-CARDS pada SIAPEL TEGAS	127
Gambar 4. 29 Data Pemohon Pelayanan D-CARDS yang Sudah Masuk	127
Gambar 4. 30 Data yang Masuk ke SIAPEL TEGAS.....	128
Gambar 4. 31 Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan SIAK Terpusat.....	129
Gambar 4. 32 Pengajuan Layanan KTP pada SIAK	130
Gambar 4. 33 Pengajuan Layanan KTP pada SIAPEL TEGAS	130

Gambar 4. 34 Pengajuan Pelayanan Pencatatan Sipil pada SIAK Terpusat	130
Gambar 4. 35 Perekaman Sidik Jari.....	131
Gambar 4. 36 Pemindaian Iris Mata	132
Gambar 4. 37 Pengambilan Foto KTP	132
Gambar 4. 38 Perekaman Tanda Tangan Digital.....	133
Gambar 4. 39 Data Eksekusi Pelayanan Jemput Bola D-CARDS dari Tahun 2011-2015	136
Gambar 4. 40 Data Pelayanan D-CARDS yang Sudah Diterbitkan.....	136

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM D-CARDS DALAM UPAYA PENINGKATAN LAYANAN INKLUSIF PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KHOFIFAH KHOIRU ANNISA

21041010144

Pelayanan publik inklusif merupakan hak fundamental bagi setiap warga negara, termasuk kelompok penyandang disabilitas yang kerap menghadapi hambatan, diskriminasi dan kesenjangan sosial dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Maka urgensi penelitian ini terletak pada perlunya inovasi pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program D-Cards sebagai upaya peningkatan layanan inklusif di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan tiga aspek aktivitas yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Meliputi 1). Organisasi, 2). Interpretasi, 3). Aplikasi (Penerapan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program D-CARDS belum sepenuhnya optimal. dari aspek organisasi telah dibentuk tim layanan (jemput bola), adanya kerjasama dengan stakeholder, dukungan sumber daya, unit, metode layanan yang mudah, namun masih terbatasnya staff pelaksana lapangan, tidak adanya pelatihan teknis dan anggaran. Dari aspek intepretasi adanya petunjuk teknis dan pelaksana namun tidak adanya sosialisasi yang aktif. Aspek aplikasi sudah diterapkan sesuai SOP, namun terdapat hambatan teknis. Dari ketiga aspek, kesimpulannya, program D-CARDS menjadi inovasi penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif, namun diperlukan dukungan dari ketiga aspek aktivitas tersebut agar dapat meminimalisir kekurangan dan program dapat dirasakan manfaatnya secara luas dan merata. Temuan penelitian menegaskan bahwa keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh ketiga aspek tersebut. Dengan demikian, program D-Cards perlu adanya penguatan dan pengembangan kapasitas SDM yang mumpuni, sosialisasi program yang lebih aktif dan menyeluruh, serta metode layanan yang lebih proaktif. Agar mendorong tercapainya keadilan sosial dalam pelayanan inklusif administrasi kependudukan.

Kata kunci: Disabilitas; Implementasi; Pelayanan Inklusif; Program

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE D-CARDS PROGRAM IN EFFORTS TO IMPROVE INCLUSIVE SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION

KHOFIFAH KHOIRU ANNISA
21041010144

Inclusive public services are a fundamental right for every citizen, including persons with disabilities who often face barriers, discrimination, and social inequality in accessing population administration services. The urgency of this research lies in the need for service innovations that can accommodate the needs of vulnerable groups. This study aims to analyze the implementation of the D-Cards program as an effort to improve inclusive services in Malang City. A descriptive qualitative approach was used, with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The analysis focuses on three key activities influencing implementation success: (1) Organization, (2) Interpretation, and (3) Application. The results show that the implementation of the D-CARDS program has not been fully optimal. In terms of organization, a service team (mobile service) has been established, with stakeholder collaboration, resource support, dedicated units, and accessible service methods. However, there are still limitations in field staff, lack of technical training, and insufficient budget. In terms of interpretation, technical and operational guidelines exist, but active socialization is lacking. In the application aspect, services have been delivered according to SOPs, but technical obstacles remain. Overall, the D-CARDS program is an important innovation for realizing more inclusive public services, but support across all three aspects is needed to minimize shortcomings and ensure the program's benefits are widely and evenly felt. The findings emphasize that the program's success is strongly influenced by these three aspects. Therefore, the D-Cards program requires strengthened and developed human resource capacity, more active and comprehensive program socialization, and more proactive service methods to promote social justice in inclusive population administration services.

Keywords: Disability; Implementation; Inclusive Service; Program