

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN FASILITASI DOKUMEN
KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS (NASI UDUK PEDAS) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK**

SKRIPSI

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



OLEH :

AZ ZAHRA AZIZAH NUR AULIA

NPM. 22041010233

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN FASILITASI DOKUMEN

**KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS (NASI UDUK PEDAS) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK**

Disusun Oleh :

AZ ZAHRA AZIZAH NUR AULIA

NPM. 22041010233

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian / Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

DOSEN PEMBIMBING

Tukiman, S.Sos., M.Si

NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

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

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN FASILITASI DOKUMEN
KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS (NASI UDUK PEDAS) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK

Disusun Oleh :

AZ ZAHRA AZIZAH NUR AULIA

NPM. 22041010233

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Public Policy Journal
(JKP) (Terakreditasi Sinta 4) Volume 17 Nomor 2, Juni 2026

PEMBIMBING

Tukiman, S.Sos., M.Si

NIP. 196103231989031001

Menyetujui,

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dra. Susi Hardiati, M.AP

NIP. 196902101993032001

2. Sekretaris

Tukiman, S.Sos., M.Si

NIP. 196103231989031001

3. Anggota

M. Agus Mulianto, S.E., M.Si

NIP. 196908261989121001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN FASILITASI DOKUMEN
KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS (NASI UDUK PEDAS) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK


Oleh :

AZ ZAHRA AZIZAH NUR AULIA

NPM. 22041010233

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 6 Mei 2026

Dosen Penguji 1


Dra. Susi Hardiati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Dosen Penguji 2


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Dosen Penguji 3


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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Az Zahra Azizah Nur Aulia
NPM : 22041010233
Program : Sarjana(S1)
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, 05 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



Az Zahra Azizah Nur Aulia
NPM. 22041010233

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memungkinkan penyusunan skripsi ini dengan lancar, berjudul **“Implementasi Program Pelayanan Fasilitasi Dokumen Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (NASI UDUK PEDAS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek”**. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Bapak Tukiman, S. Sos., M. Si., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan kesabaran luar biasa, perhatian mendalam, serta motivasi yang tak pernah padam, serta meluangkan waktu berharga untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Penulis juga ingin mengungkapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, sebagai Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP, sebagai Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan perhatian penuh dan pengetahuan berharga selama masa studi penulis.
5. Bapak Ririn Eko Utoyo, S.Sos., M.T., sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
6. Ibu Sri Widiyati, S.E., sebagai Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
7. Bapak Gigih Mardirianto, S.P., M.Si., sebagai Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
8. Ayah tercinta, Bapak Parmin Nani Subakri, yang telah berjuang keras untuk kehidupan penulis. Terima kasih atas pendidikan dan dukungan yang tak tergantikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga jenjang sarjana.
9. Ibu Lasiyah Listiyani dan Ibu Widarti, yang selalu menjadi sumber semangat dan motivasi luar biasa bagi penulis.
10. Keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan penuh hingga penyelesaian pendidikan ini.
11. Seseorang yang penulis temui pada tahun 2016, terima kasih atas dukungan, motivasi, dan waktu yang telah diberikan untuk mendengarkan segala keluhan penulis.

12. Teman-teman seperjuangan yang selalu mendampingi dan membantu penulis sejak awal masa perkuliahan (Umiyatul Ulya, Wardah Ariij, Wahyu Ida).
13. Sahabat-sahabat penulis yang selalu menghibur dan memberikan semangat (Rintan Erlyn, Karunia Maulita).
14. Seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
15. Terakhir, penulis ingin mengungkapkan rasa syukur yang dalam kepada diri sendiri. Terima kasih telah menjalani perjalanan ini, dengan segala hari yang penuh keletihan dan tekanan. Terima kasih kepada hati yang tetap sabar, meskipun tidak semua harapan terwujud. Terima kasih kepada jiwa yang terus berjuang, walaupun sering kali hampir menyerah. Mari kita terus berkolaborasi untuk berkembang dan bertumbuh, menjadi individu yang lebih baik setiap harinya.

Penulis berharap skripsi ini dapat berfungsi sebagai panduan bagi penelitian selanjutnya. Penulis sangat menghargai kritik dan saran konstruktif untuk meningkatkan kualitas skripsi ini, dengan tujuan memperbaiki dan menyempurnakannya agar bermanfaat bagi pembaca di masa depan.

Surabaya, 04 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	21
2.2.2 Implementasi Kebijakan.....	24
2.2.3 Pelayanan Publik.....	33
2.2.4 Pelayanan Inklusif.....	42
2.2.5 Administrasi Kependudukan.....	43
2.2.6 Penyandang Disabilitas	44
2.2.7 Program NASI UDUK PEDAS	47
2.3 Kerangka Berpikir.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Jenis Penelitian.....	52
3.3 Fokus Penelitian.....	53
3.4 Sumber Data.....	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Penentuan Informan	56
3.7 Teknik Analisis Data	57
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61

4.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	61
4.1.2	Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	61
4.1.3	Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	62
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	62
4.1.5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	63
4.1.6	Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	64
4.1.7	Jumlah Penyandang Disabilitas yang Sudah Terlayani Dokumen Kependudukan melalui Program NASI UDUK PEDAS	65
4.2	Hasil Penelitian	66
4.2.1	Kepatuhan Aparatur Program NASI UDUK PEDAS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	66
4.2.2	Kelancaran dan Tidak Adanya Persoalan Program NASI UDUK PEDAS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	71
4.2.3	Kinerja Program NASI UDUK PEDAS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	78

4.3	Pembahasan.....	83
4.3.1	Kepatuhan Aparatur Program NASI UDUK PEDAS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	83
4.3.2	Kelancaran dan Tidak Adanya Persoalan Program NASI UDUK PEDAS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	85
4.3.3	Kinerja Program NASI UDUK PEDAS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pelayanan Dokumen Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas	7
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek Berdasarkan Jenis ASN.....	64
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
Tabel 4. 4 Jumlah Penyandang Disabilitas yang Terlayani Dokumen Kependudukan Melalui NASI UDUK PEDAS.....	66
Tabel 4. 5 Matriks Hasil Penelitian	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Disabilitas di Jawa Timur Berdasarkan Kabupaten / Kota Tahun 2023	5
Gambar 1. 2 Perbandingan Jumlah Penyandang Disabilitas yang Terlayani Dokumen Kependudukan Tahun 2022 - 2025.....	8
Gambar 2. 1 Model Implementasi Van Horn & Van Meter	27
Gambar 2. 2 Model Implementasi George Edward III	30
Gambar 2. 3 Model Implementasi Charles O. Jones.....	31
Gambar 2. 4 Model Implementasi Ripley & Franklin	32
Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir.....	50
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	59
Gambar 4. 1 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.....	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	63
Gambar 4. 3 Pelayanan Dokumen Kependudukan di SLB Kemala Bhayangkari Trenggalek.....	69
Gambar 4. 4 Waktu Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek	70
Gambar 4. 5 Koordinasi dengan Instansi dalam Pelaksanaan Program NASI UDUK PEDAS	72
Gambar 4. 6 Kemampuan Adaptasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek saat Melayani Penyandang Disabilitas	74

Gambar 4. 7 Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.....	75
Gambar 4. 8 Teknologi yang Digunakan saat Pelayanan.....	76
Gambar 4. 9 Kondisi Geografis Kabupaten Trenggalek	77
Gambar 4. 10 Bimbingan Teknis untuk Pelayanan	80
Gambar 4. 11 Penghargaan Kepada Pegawai.....	81
Gambar 4. 12 Penghargaan Kepada Pegawai untuk Peningkatan Kinerja.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	99
Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi	99
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	99
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	104
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	105
Lampiran 7 Sertifikat Akreditasi Jurnal	106
Lampiran 8 Letter of Acceptence (LOA).....	107
Lampiran 9 Lembar Publikasi Jurnal	108
Lampiran 10 Bukti Cek Turnitin	109

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari administrasi negara dan upaya pembangunan nasional. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan warga secara efisien, tepat, terbuka, dan adil. Pelayanan inklusif adalah salah satu upaya penting untuk mewujudkan keadilan dan kesetaraan dalam akses terhadap berbagai layanan publik. Hal ini sesuai dengan komitmen Kabupaten Trenggalek untuk menyediakan layanan publik yang ramah dan mudah diakses bagi penyandang disabilitas. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti memilih untuk berkonsentrasi pada implementasi program NASI UDUK PEDAS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek. Teori implementasi kebijakan Ripley dan Franklin digunakan untuk menganalisis program ini yang meliputi tiga faktor yaitu kepatuhan aparatur, kelancaran dan tidak adanya persoalan, dan kinerja. Data primer seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder diperoleh dari data internal, situs web, berita, jurnal, dan buku. Untuk memilih informan, studi ini menggunakan metode *purpose sampling*. Model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana digunakan dalam teknik analisis data. Standar keabsahan data studi ini adalah uji *credibility*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan teori implementasi menurut Ripley dan Franklin (1986) program NASI UDUK PEDAS dapat dikatakan terimplementasi tetapi kurang maksimal.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan; Pelayanan Inklusif; Program NASI UDUK PEDAS

ABSTRACT

Public service is an essential part of state administration and national development efforts. It aims to meet the needs and expectations of citizens efficiently, appropriately, openly, and fairly. Inclusive service is one of the important efforts to realize justice and equality in access to various public services. This is in accordance with Trenggalek Regency's commitment to providing friendly and accessible public services for people with disabilities. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. The researcher chose to concentrate on the implementation of the NASI UDUK PEDAS program at the Population and Civil Registration Office of Trenggalek Regency. Ripley and Franklin's policy implementation theory is used to analyze this program, which includes three factors: apparatus compliance, smooth and problem-free implementation, and performance. Primary data such as observation, interviews, and documentation are used in this study. Secondary data are obtained from internal data, websites, news, journals, and books. To select informants, this study uses a purposeful sampling method. The interactive model developed by Miles, Huberman, and Saldana is used in the data analysis technique. The standard for data validity in this study is the credibility test. The results of the study show that, based on the implementation theory according to Ripley and Franklin (1986), the NASI UDUK PEDAS program can be said to be implemented but not optimally.

Keywords: Policy Implementation; Inclusive Services; NASI UDUK PEDAS Program