

***HUMAN GOVERNANCE* DALAM LAYANAN SAYANG
DIFABEL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN TUBAN**

SKRIPSI



OLEH:

TANTI ONI
NPM. 22041010216

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

**HUMAN GOVERNANCE DALAM LAYANAN SAYANG
DIFABEL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL KABUPATEN TUBAN**

SKRIPSI

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



OLEH:

TANTI ONI

NPM. 22041010216

**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

**HUMAN GOVERNANCE DALAM LAYANAN SAYANG DIFABEL DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TUBAN**

Disusun Oleh:

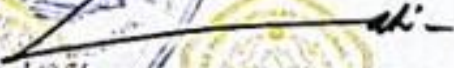
Tanti Oni
NPM. 22041010216

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi
Menyetujui,
PEMBIMBING**


Rosvidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

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



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

LEMBAR PENGESAHAN

**HUMAN GOVERNANCE DALAM LAYANAN SAYANG DIFABEL DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TUBAN**

Disusun Oleh:

Tanti Oni

NPM. 22041010216

**Telah diuji kebenaran oleh tim penguji dan diterima pada Jurnal Publik:
Jurnal Ilmu Administrasi (Terakreditasi Sinta 3)
Volume 15 Nomor 2 Desember 2026**

Menyetujui,

Pembimbing

Rosvidatuzzahro Anisvokurillah, S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008

Tim Penguji

1. Ketua

Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

2. Sekretaris

Rosvidatuzzahro Anisvokurillah, S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008

3. Anggota

Magda Faradiba Mauludia A., S.S., MPA
NIP. 199607202024062001

Mengetahui,

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



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

LEMBAR REVISI

**HUMAN GOVERNANCE DALAM LAYANAN SAYANG DIFABEL DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TUBAN**

Disusun Oleh:

Tanti Oni
NPM. 22041010216

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 17 Juli 2026

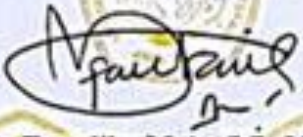
Ketua

Sekretaris

Anggota


Vidya Irianuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002


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


Magda Faradiba M.A., S.S., MPA
NIP. 199607202024062001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tanti Oni

NPM 22041010216

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 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, 15 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan



Tanti Oni

NPM. 22041010216

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat, karunia, dan limpahan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “***Human Governance* Dalam Layanan Sayang Difabel Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan oleh berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan sebesar-besarnya kepada Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran untuk memberikan arahan, masukan, dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik beserta seluruh Dosen Administrasi Publik yang telah

memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta bimbingan baik secara teoritis maupun praktis kepada penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan hingga tersusunnya karya ilmiah ini;

4. Plt. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin, bantuan, dan dukungan selama proses penelitian;
5. Kepada Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan kepercayaan yang selalu diberikan kepada setiap keputusan yang penulis ambil. Penulis menyadari bahwa segala pencapaian hingga saat ini tidak terlepas dari doa, dukungan, dan ketulusan yang selalu menyertai setiap langkah penulis.
6. Lucky Ardany, adik penulis tersayang, terima kasih telah menjadi bagian berharga dalam kehidupan penulis. Kehadiran adik memberikan banyak pelajaran hidup sekaligus menjadi sumber semangat dan motivasi bagi penulis dalam setiap proses perjuangan menyelesaikan pendidikan.
7. Untuk Sasa dan Tina, terima kasih telah menguatkan penulis saat melewati masa-masa sulit pada tahun 2021. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita dan menemani penulis dalam setiap suka maupun duka.
8. Ayu Prabawaning, sahabat penulis sejak bangku SMA hingga perkuliahan, terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Surabaya.
9. Shevila Afriza Saputri, teman yang telah penulis anggap seperti saudara sendiri, terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita dan selalu ada

untuk penulis.

10. Silviana Ali Asova dan Arvinda Arda sahabat penulis sejak semester pertama, terima kasih telah menjadi pendengar yang baik dan selalu menenangkan penulis di setiap situasi yang sulit.
11. Bidari Amelia Agatha, terima kasih telah banyak membantu penulis selama proses penyusunan skripsi.
12. Teman-teman Administrasi Publik 2022 yang telah memotivasi dan mendukung penyelesaian skripsi ini.
13. Terakhir, kepada diri penulis sendiri, terima kasih telah bertahan dan terus melangkah meskipun langkah terasa berat. Terima kasih karena tetap percaya pada diri sendiri dan tidak menyerah hingga akhirnya mampu menyelesaikan perjalanan ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih ditemui banyak kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat memperbaiki serta menyempurnakan penulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
13.1	L
atar Belakang	1
13.2	R
umusan Masalah	17
13.3	T
ujuan Penelitian	17
13.4	M
anfaat Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Landasan Teori	28

2.2.1 <i>Governance</i>	28
2.2.2 <i>Human Governance</i>	31
2.2.3 Pelayanan Publik	37
2.2.4 Layanan Sayang Difabel	41
2.3 Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Fokus Penelitian	46
3.4 Sumber Data	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Penentuan Informan	53
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.8 Keabsahan Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	60
4.1.2 Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Tuban	61
4.1.3 Struktur Organisasi	62
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi	63
4.1.5 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	70
4.1.6 Gambaran Umum Layanan Sayang Difabel Kabupaten Tuban	72
4.2 Hasil Penelitian	75

4.2.1 Akuntabilitas Sosial	76
4.2.2 Pendidikan Bagi Warga Negara	82
4.2.3 Kesamaan dan Kebebasan	87
4.2.4 Partisipasi.....	92
4.2.5 Sustainabilitas	98
4.2.6 Bantuan Subsidi	104
4.2.7 Kinerja Administrasi Pemerintah yang Adaptif	109
4.2.8 Reliabilitas	115
4.3 Pembahasan	121
4.3.1 Akuntabilitas Sosial	122
4.3.2 Pendidikan Bagi Warga Negara	125
4.3.3 Kesamaan dan Kebebasan	127
4.3.4 Partisipasi.....	130
4.3.5 Sustainabilitas	133
4.3.6 Bantuan Subsidi	135
4.3.7 Kinerja Administrasi Pemerintahan yang Adaptif	137
4.3.8 Reliabilitas	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	144
5.1 Kesimpulan	144
5.2 Saran	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penyandang Disabilitas di Kabupaten Tuban Tahun	7
Tabel 1.2 Jumlah Penyandang Disabilitas yang Dilayani Melalui Layanan Sayang Difabel Tahun 2022–2025.....	12
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	26
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Disdukcapil Kabupaten Tuban Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Negeri Sipil Disdukcapil Kab Tuban Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Negeri Sipil Disdukcapil Kab Tuban Berdasarkan Golongan Pangkat.....	71
Tabel 4.4 Komitmen Layanan Sayang Difabel Kab Tuban Tahun 2025-2029....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perekaman KTP-el di Kecamatan Merakurak	14
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	60
Gambar 4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	63
Gambar 4.3 Proses Perekaman E-KTP oleh Tim Sayang Difabel Sumber	74
Gambar 4.4 Penyerahan E-KTP kepada Pemohon Sumber: Dokumentasi	75
Gambar 4.5 Pelaksanaan Sosialisasi Layanan Sayang Difabel di Kabupaten.....	79
Gambar 4.6 Perekaman di Daerah Terpencil.....	89
Gambar 4.7 Surat Permohonan Layanan Sayang Difabel dari Pemerintah.....	94
Gambar 4.8 Bantuan Sarana dan Prasarana.....	106
Gambar 4.9 Pelaksanaan Layanan Sayang Difabel	112
Gambar 4.10 Koordinasi dan Evaluasi Petugas Layanan Sayang Difabel	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	152
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	154
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	155
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Skripsi.....	156
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian.....	157
Lampiran 6 Dokumentasi Penulis Bersama Informan.....	158
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah	160
Lampiran 8 Sertifikat Akreditasi Jurnal	161
Lampiran 9 <i>Letter of Acceptance</i>	162
Lampiran 10 Hasil Cek Plagiasi	163

ABSTRAK

***HUMAN GOVERNANCE* DALAM LAYANAN SAYANG DIFABEL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TUBAN**

TANTIONI

NPM. 22041010216

Kebutuhan akan pelayanan publik yang inklusif dan humanis semakin mendesak seiring dengan meningkatnya kesadaran terhadap hak-hak penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini mendorong birokrasi untuk mampu merespons kebutuhan kelompok rentan secara empatik, salah satunya melalui penerapan *human governance*. Rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan di kalangan penyandang disabilitas mendorong Disdukcapil Kabupaten Tuban meluncurkan Layanan Sayang Difabel pada tahun 2022 sebagai inovasi pelayanan berbasis jemput bola yang menjangkau penyandang disabilitas langsung di kediamannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan *Human Governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Layanan Sayang Difabel di Disdukcapil Kabupaten Tuban, dengan prinsip: akuntabilitas sosial, pendidikan bagi warga negara, kesamaan dan kebebasan, partisipasi, sustainabilitas, bantuan subsidi, , kinerja administrasi pemerintahan yang adaptif, dan reliabilitas menurut Thoha (2008). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa enam dari sembilan karakteristik *Human Governance* dalam Layanan Sayang Difabel telah berjalan cukup optimal. Namun, masih ditemukan kendala pada tiga karakteristik, yakni pendidikan bagi warga negara karena petugas belum mendapatkan pelatihan khusus penanganan penyandang disabilitas, partisipasi yang masih terbatas pada pemerintah desa dan keluarga penerima layanan, serta kesamaan dan kebebasan yang pemenuhannya masih bertumpu pada mekanisme jemput bola karena fasilitas fisik kantor belum ramah disabilitas. Penelitian ini merekomendasikan penyelenggaraan pelatihan khusus bagi petugas, perluasan kolaborasi dengan instansi yang memiliki data penyandang disabilitas, serta pembenahan infrastruktur fisik kantor agar aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Kata Kunci: *Human Governance*; Layanan Sayang Difabel; Pelayanan Publik Inklusif; Penyandang Disabilitas

ABSTRACT

HUMAN GOVERNANCE IN LAYANAN SAYANG DIFABEL AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TUBAN REGENCY

TANTI ONI
NPM. 22041010216

The demand for inclusive and humane public services is increasingly urgent as awareness of the rights of persons with disabilities to obtain population administration services continues to grow. This condition encourages bureaucracies to respond empathetically to the needs of vulnerable groups, one of which is through the implementation of human governance. The low ownership of population documents among persons with disabilities prompted the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Tuban Regency to launch Layanan Sayang Difabel in 2022 as a door-to-door service innovation that reaches persons with disabilities directly at their residences. This study aims to analyze the implementation of Human Governance in population administration services through Layanan Sayang Difabel at Disdukcapil of Tuban Regency, using the following principles: social accountability, education for citizens, equality and freedom, participation, sustainability, subsidy assistance, global-level competition, adaptive government administrative performance, and reliability according to Thoha (2008). This study employs a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observation, and documentation. The findings indicate that six out of nine characteristics of Human Governance in Layanan Sayang Difabel have been running quite optimally. However, challenges were still found in three characteristics, namely education for citizens as officers have never received specialized training in handling persons with disabilities, participation which remains limited to village governments and families of service recipients, and equality and freedom whose fulfillment still relies entirely on the door-to-door mechanism due to the office's physical facilities not yet being disability-friendly. This study recommends the provision of specialized training for officers in handling persons with disabilities, the expansion of collaboration with institutions that hold data on persons with disabilities, and the improvement of the office's physical infrastructure to be accessible for persons with disabilities.

Keywords: Human Governance; Layanan Sayang Difabel; Inclusive Public Services; Persons with Disabilities