

---

## **PENERAPAN PROGRAM PEDULI DILAN (DISABILITAS DAN LANSIA) DALAM PRESPEKTIF *PUBLIC VALUE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**Tri Prasetyowati<sup>1)</sup>, \*Fierda Nurany<sup>2)</sup>, Dwi Wahyuni<sup>3)</sup>**

1), 2), 3) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

\*Email Korespondensi: [fierdanurany@ubhara.ac.id](mailto:fierdanurany@ubhara.ac.id)

---

Diterima Redaksi: 27-02-2025 | Selesai Revisi: 08-04-2025 | Diterbitkan Online: 09-04-2025

---

### **Abstrak**

Program Peduli Dilan (disabilitas dan lansia) adalah inisiatif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yang inklusif bagi penyandang disabilitas dan lansia. Penelitian ini menganalisis public value dalam program tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini memiliki legitimasi dan dukungan yang kuat, berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188/1326/438.12/2019, serta dukungan pemerintah pusat dan daerah, termasuk penghargaan Top 30 Kovablik Jawa Timur 2022. Dari segi kemampuan operasional, program ini didukung oleh sumber daya manusia terlatih melalui Bimbingan Teknik (Bimtek) dan tim ULC, meskipun masih memerlukan penambahan personel dan perbaikan sarana prasarana seperti jaringan internet dan alat transportasi. Dalam hal menciptakan nilai publik, program ini telah memudahkan akses penyandang disabilitas dan lansia terhadap dokumen kependudukan seperti KTP-el, memungkinkan mereka mengakses layanan publik seperti bantuan sosial dan kesehatan, serta meningkatkan inklusi sosial dan kualitas hidup kelompok rentan. Dengan demikian, Program Peduli Dilan diharapkan dapat terus memberikan manfaat nyata dan berkelanjutan bagi penyandang disabilitas dan lansia di Kabupaten Sidoarjo.

**Kata Kunci:** Program; Peduli DILAN; *Public Value*.

### **Abstract**

*The Peduli Dilan (disability and elderly) program is an initiative by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency to provide inclusive population administration services for people with disabilities and the elderly. This study aims to analyze the public value within the Peduli Dilan program using a descriptive qualitative method, with data collected through interviews and documentation. The findings reveal that the program has strong legitimacy and support, grounded in Law No. 24 of 2013 on Population Administration and the Head of Office Decree No. 188/1326/438.12/2019, along with full*

*backing from central and local governments, including the Top 30 Kovablik East Java 2022 award. In terms of operational capability, the program is supported by trained human resources through Technical Guidance (Bimtek) and a ULC team of 3 members, though additional personnel and improvements in infrastructure, such as internet connectivity and transportation, are still needed to enhance service efficiency. Regarding creating public value, the program has significantly facilitated access to population documents like e-ID cards for people with disabilities and the elderly, enabling them to access public services such as social assistance and healthcare, thereby promoting social inclusion and improving the quality of life for vulnerable groups. Thus, the Peduli Dilan program is expected to continue delivering tangible benefits and remain sustainable for people with disabilities and the elderly in Sidoarjo Regency.*

**Keywords:** Program; Caring for Dilan; Public Value.

## **PENDAHULUAN**

Setiap negara memiliki hak identitas untuk memperoleh legitimasi dan pengakuan dalam komunitas internasional. Menurut (Kuswanto, 2022) identitas nasional sebagai bangsa dan negara memungkinkan Indonesia mempertahankan eksistensinya dan meningkatkan daya hidupnya. Alinea ke-IV Pembukaan UUD 1945 menegaskan bahwa negara melindungi seluruh bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan, mencerdaskan kehidupan, serta berkontribusi dalam ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Indonesia juga menandatangani konvensi hak-hak penyandang disabilitas dan lansia. Dalam hal ini, negara wajib memastikan setiap warga, termasuk penyandang disabilitas dan lansia, mendapatkan administrasi kependudukan.

Menurut (Zudan Arif Fakrulloh, 2018) administrasi kependudukan mencatat peristiwa kependudukan, seperti menetap, tinggal terbatas, dan perubahan status orang asing dari tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa penting yang dicatat meliputi kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan, dan pergantian nama. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang kemudian disempurnakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Pengaturan ini bertujuan untuk mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang tertib, terpadu, dan berkelanjutan guna menjamin hak-hak dasar masyarakat atas identitas diri serta status hukum yang sah. Dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara layanan publik bertanggung jawab memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan. Berdasarkan Perda Kabupaten Sidoarjo No. 2 Tahun 2015 yang mengubah Perda No. 1 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyediakan layanan administrasi bagi seluruh warga Indonesia.

Hal ini dikarenakan adanya urgensi menurut data Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023, jumlah penyandang disabilitas dan lansia sebanyak 2.712 jiwa hal ini terus meningkat seiring dengan meningkatnya usia harapan hidup dan tantangan kesehatan masyarakat (Iqbal, 2021). Jika dibandingkan dengan tren nasional, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa jumlah lansia di Indonesia pada tahun 2023 mencapai sekitar 27 juta jiwa, atau sekitar 10% dari total populasi, dengan pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya (BPS, 2023). Sementara itu, data dari Kementerian Sosial menunjukkan bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai sekitar 22 juta jiwa (Kemensos, 2023). Di tingkat provinsi Jawa Timur, jumlah lansia dan penyandang disabilitas juga menunjukkan tren peningkatan. Sebagai contoh, Kota Surabaya mencatat sekitar 5.000 penyandang disabilitas dan 15.000 lansia pada tahun 2023, sementara Kabupaten Malang memiliki sekitar 3.500 penyandang disabilitas dan 12.000 lansia (Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, 2023). Perbandingan ini memperlihatkan bahwa Kabupaten Sidoarjo, dengan 2.712 jiwa penyandang disabilitas dan lansia, berada dalam tren yang serupa dengan wilayah lain di Jawa Timur, meskipun dengan jumlah yang sedikit lebih rendah. Namun, hal ini tetap menunjukkan bahwa Kabupaten Sidoarjo tidak hanya menghadapi tantangan lokal, tetapi juga merupakan bagian dari fenomena regional dan nasional yang memerlukan perhatian serius dalam penyediaan layanan inklusif, khususnya dalam administrasi kependudukan.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan utama yaitu masih adanya kesulitan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dan lansia dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP-el, yang menjadi syarat

utama untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya. Hal ini memerlukan solusi inovatif dan inklusif untuk memastikan bahwa kelompok rentan ini dapat memperoleh identitas kependudukan tanpa hambatan.

Untuk itu, dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang berperan dalam menyediakan data kependudukan yang akurat sebagai dasar perencanaan pembangunan daerah (Prasetijowati et al., 2023). Program Peduli Dilan (disabilitas dan lansia) berlaku sejak tanggal 06 Mei 2019. Program peduli dilan merupakan salah satu layanan dari program jemput bola dengan membantu penyandang disabilitas dan lansia dalam memiliki identitas kependudukan tanpa adanya layanan diskriminatif. Program jemput bola terdiri dari Peduli Dilan (Disabilitas dan Lansia), *GTS (Go to School)* dan Akta Kelahiran. Selain layanan yang diberikan jemput bola dari rumah ke rumah, juga terdapat Liponsos (Lingkungan Pondok Sosial) dan fokus-fokus tertentu lainnya. Terciptanya program peduli dilan merupakan dari layanan metode dari “Jemput Bola” sehingga tim ULC (Unit Layanan Cepat) mendatangi langsung rumah pemohon untuk melakukan perekaman data dan penertiban dokumen kependudukan (Nazihah & Wahyudi, 2020). Menurut Irianto, (2022) dengan adanya layanan jemput bola membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien karena masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk pembuatan dokumen, terutama KTP-el, sebab pelayanannya dilakukan secara mobiling.

Menurut data SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), penyandang disabilitas mencakup disabilitas fisik, mental, netra, dan rungu, sedangkan lansia adalah individu berusia 60 tahun ke atas. Program Peduli Dilan merupakan layanan terintegrasi yang memudahkan penyandang disabilitas dan lansia dalam perekaman *biometrik* e-KTP tanpa antri, mencakup pendataan, penjemputan, dan perekaman. Pendaftaran program dapat dilakukan secara online melalui *Plavon* Dispendukcapil Sidoarjo dengan mengisi formulir yang tersedia atau melalui perangkat desa terdekat. Setelah pengajuan diterima, tim ULC Peduli Dilan akan menjadwalkan pelayanan dan menghubungi pemohon atau keluarganya untuk koordinasi lebih lanjut.

Pada tahun 2022, program Peduli Dilan melayani 540 jiwa, dengan data terbaru mencatat 5.742 penyandang disabilitas dari total 6.692 jiwa. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat terus meningkatkan program ini dan dapat berkelanjutan (Sholahuddin, 2022). Hasil penerapan program oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan perkembangan signifikan dengan tingkat perekaman yang hampir optimal, seperti ditampilkan dalam tabel berikut.

**Tabel 1. Data Perekaman Program Peduli Dilan Dispendukcapil Sidoarjo**

TAHUN 2019	33
TAHUN 2020	36
TAHUN 2021	306
TAHUN 2022	540
TAHUN 2023	305
TAHUN 2024	209
<b>TOTAL</b>	<b>1429</b>

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo (2024)

Berdasarkan tabel 1 diatas bahwa data perekaman program Peduli Dilan telah digunakan sebanyak 1.429 pengguna layanan program. Peningkatan jumlah pengguna layanan ini disebabkan oleh tingginya tingkat kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap penyandang disabilitas dan lansia, khususnya dalam hal kepemilikan identitas kependudukan seperti KTP-el. Identitas kependudukan menjadi faktor penting dalam akses layanan sosial, kesehatan, dan administrasi lainnya yang berperan dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.

Dengan penerapan program Peduli Dilan ini mendapatkan penghargaan Top 30 diajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) di Jawa Timur 2022 sehingga Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berada di peringkat 10 penerima penghargaan. Hal ini keberhasilan program Peduli Dilan menunjukkan bahwa pendekatan yang inklusif dalam pelayanan publik dapat menjadi contoh praktik terbaik dalam penciptaan nilai publik. Program ini menempatkan kebutuhan masyarakat rentan sebagai prioritas, selaras dengan perspektif *public value* yang berfokus pada manfaat sosial, peningkatan kesejahteraan, dan keadilan dalam akses

layanan (*Sidoarjo Raya.Com*, 2022).

Penelitian ini memiliki nilai tambah pada penelitian terdahulu. (Tamimatul Hasanah, 2024) menemukan bahwa layanan KTP-EL di Disdukcapil Kota Tangerang belum optimal dalam mewujudkan *public value*, meski ada upaya perbaikan. Sementara itu, penelitian (Ratnawati et al., 2023) menyatakan Program Peduli Dilan efektif membantu kelompok Dilan, tetapi masih terkendala keterlambatan pengiriman blanko KTP. Penelitian terdahulu memberikan nilai tambah bagi penelitian ini dalam menciptakan nilai publik yang berkelanjutan. Program Peduli Dilan membantu penyandang disabilitas dan lansia memperoleh dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran dengan layanan jemput bola langsung ke rumah. Dengan kepemilikan identitas kependudukan, mereka dapat mengakses layanan publik seperti bantuan sosial dan layanan kesehatan, yang memerlukan KTP sebagai syarat utama. Kurangnya pemahaman tentang pentingnya identitas kependudukan masih menjadi kendala bagi penyandang disabilitas dan lansia.

Berdasarkan hasil tabel dan penelitian terdahulu diatas bahwa tugas para manajer publik diharapkan mampu menciptakan *public value* dalam program-programnya untuk masyarakat dan warga negara. Menurut Mark Moore dalam buku *Public Value Management* Sujarwoto (2023) menyebutkan bahwa organisasi publik berhasil menciptakan nilai publik ketika manfaat yang diterima masyarakat lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan. Untuk mencapainya, manajer publik perlu mengacu pada segitiga strategis (*strategic triangle*), yang memandu pembentukan nilai publik melalui layanan yang bernilai substansial, mendapatkan dukungan, dan dikelola secara efektif. Konsep ini sangat relevan dalam administrasi publik, khususnya pelayanan kependudukan bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia. Pelayanan yang inklusif dan mudah diakses, seperti program Peduli Dilan, merupakan wujud nyata penciptaan nilai publik, di mana manfaat bagi masyarakat terutama kelompok rentan jauh melebihi biaya yang dikeluarkan pemerintah. Dengan segitiga strategis, layanan kependudukan tidak hanya memenuhi hak-hak dasar masyarakat, tetapi juga mendapatkan legitimasi, dukungan, dan

dikelola secara efektif, sehingga menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi kesejahteraan masyarakat.

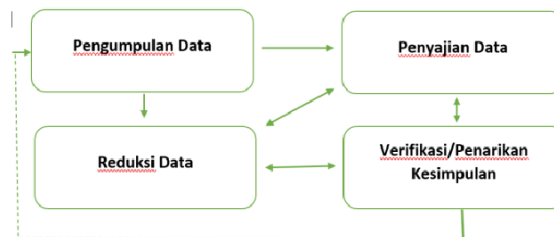
Peduli Dilan dalam perspektif *public value* di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berlandaskan pada pentingnya inklusivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa kelompok rentan tersebut memperoleh akses yang setara terhadap dokumen kependudukan, seperti KTP-el, yang menjadi syarat utama dalam berbagai layanan publik. Efektivitas program tidak hanya diukur dari jumlah penerima manfaat, tetapi juga dari kontribusinya dalam menciptakan masyarakat yang lebih adil dan sejahtera, sehingga kebijakan ini dapat berkelanjutan. Konsep *inclusive governance* memperkuat justifikasi penelitian dengan menekankan pentingnya partisipasi, akses, dan keadilan bagi kelompok rentan. Program Peduli Dilan, melalui layanan jemput bola dan pendekatan inklusif, menjadi contoh nyata *inclusive governance* yang memastikan kelompok rentan memperoleh dokumen kependudukan tanpa hambatan. Dengan demikian, program ini tidak hanya responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan sosial secara menyeluruh.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun sumber informan dalam penelitian ini terdiri dari sub koordinator pengelolaan data dan dokumen kependudukan, sub koordinator identitas kependudukan, kepala bidang pendaftaran penduduk, tim ULC Peduli Dilan dan masyarakat pengguna pelayanan program peduli dilan. Dengan hal ini peneliti menentukan 4 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (Creswell, 2015). Untuk meningkatkan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan menggali informasi dari berbagai informan yang memiliki peran berbeda dalam program Peduli Dilan, seperti petugas lapangan, pengelola program, dan penerima manfaat. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan triangulasi metode dengan menggabungkan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan



studi dokumen untuk memastikan keakuratan dan kedalaman data. Teknik analisis data ini digunakan secara interaktif dan berulang selama penelitian guna memastikan validitas serta kedalaman analisis data kualitatif. Sesuai dengan jenis penelitian diatas, maka peneliti menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan model interaksi dari (Miles, M. B. And Huberman, 2012) yang terdiri dari 3 yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Sebagai berikut gambar dari teknik analisis data menurut Milles and Huberman.



**Gambar 1. Tahap teknik analisis data Milles and Huberman**

Sumber : Milles and Huberman 2012

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Administrasi Kependudukan diharapkan memenuhi hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta melindungi penerbitan dokumen tanpa diskriminasi melalui peran aktif pemerintah dan daerah. Untuk itu, penerapan program Peduli Dilan saat ini yang dilaksanakan merupakan suatu bagian dari mendukung inklusivitas dengan memastikan bahwa kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan lansia, mendapatkan akses yang setara terhadap layanan publik, fasilitas dan kesempatan sosial. Sebagaimana sesuai dengan UUD nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan bahwa pemerintah pusat dan daerah berperan aktif dalam memberikan hak-hak administrasi kependudukan tanpa adanya diskriminatif.

Penerapan program Peduli Dilan di Dispendukcapil Sidoarjo sejalan dengan teori Mark Moore yakni Segitiga Strategis yang mencakup legitimasi, dukungan, kemampuan operasional, dan penciptaan nilai publik. Analisis ini diharapkan



mewujudkan program yang berkelanjutan dan bermanfaat bagi penyandang disabilitas serta lansia di Sidoarjo. Berikut hasil pemaparan terkait penelitian mengenai penerapan program Peduli Dilan dalam perspektif *public value* terdapat adanya 3 teori dari Mark Moore dalam Sujarwoto (2023) meliputi :



**Gambar 2. Segitiga Strategis Mark Moore (1995)**

- 1) **Legitimasi dan Dukungan.** Legitimasi program Peduli Dilan merujuk pada :
  - a) UU No. 23 Tahun 2006 yang diperbarui dengan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
  - b) Pasal 1 dan Pasal 8 menegaskan bahwa Dispendukcapil Sidoarjo wajib mencatat peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, seperti perkawinan, perceraian, dan perubahan status, serta memberikan pelayanan profesional bagi semua penduduk.
  - c) Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dispendukcapil Sidoarjo No. 067/1350/438.512/2022 tentang Inovasi Jemput Bola .

Berdasarkan temuan lapangan dari hasil wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bahwa masyarakat penyandang disabilitas dan lansia masih kurangnya memahami pentingnya administrasi kependudukan dan juga dikarenakan keterbatasan fisik mereka tidak mampu mengurus ke kantor. Untuk itu, dengan adanya program Peduli Dilan ini dapat mempermudah penyandang disabilitas dan lansia memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor. Tim ULC Peduli Dilan akan mendatangi rumah pemohon untuk perekaman KTP-el.

Dari sisi dukungan, keberhasilan program ini bergantung pada partisipasi aktif masyarakat yang dapat diukur melalui tingkat keterlibatan dalam implementasi

berlangsung seperti ; mendapatkan akses layanan publik seperti BPJS Kesehatan dan bantuan sosial dengan kepengurusan KTP-el dari program peduli dilan. Selain itu dukungan juga diberikan dari liponsos, perangkat desa atau lembaga lainnya bahwasanya mereka juga mendukung adanya program ini dikarenakan memunahi hak penyandang disabilitas dan lansia dalam kepemilikan identitas kependudukan.

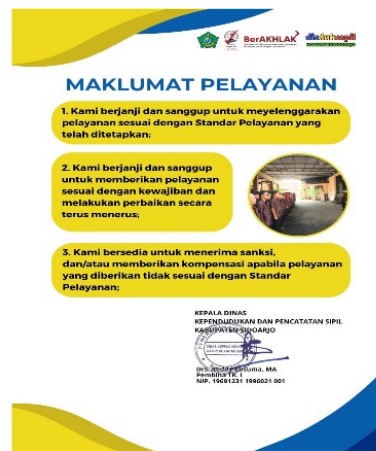
Berdasarkan analisis diatas bahwasanya program Peduli Dilan sudah mempunyai landasan hukum yang sah sesuai dengan peraturan perundang- undang yang berlaku dan surat keputusan Kepala Dinas terkait. Disamping itu masyarakat juga terlibat dalam kepengurusan program Peduli Dilan. Akan tetapi, masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami adanya program Peduli Dilan ini. Jika dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuli Dwi (2021) terkait legitimasi dan dukungan disebutkan bahwa pemerintah ikut andil dalam program pelatihan berbasis kompetensi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan. Selain itu, dukungan dari masyarakat sangat antusiasme dalam mengikuti latihan ini. Akan tetapi, masyarakat belum memiliki keterlibatan dalam hal perencanaan program, monitoring dan evaluasi program.

## **2) Kemampuan Operasional.**

Kemampuan operasional dalam program Peduli Dilan bahwasanya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo harus mengikuti bimbingan teknis (bimtek) terlebih dahulu. Dengan adanya hal ini menunjukkan pentingnya kualifikasi pegawai yang memadai dalam mengelola layanan informasi publik. Selain itu, tim ULC peduli dilan harus dapat mengetahui pengelolaan sistem SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) dan penarikan perekaman KTP-el.

Dengan adanya bimtek sangat berpengaruh terhadap kinerja layanan yang diberikan kepada masyarakat. Diberikannya bimtek yang berkualitas dengan materi relevan, instruktur kompeten, dan metode interaktif akan meningkatkan kesiapan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien. Mereka dapat mengoperasikan sistem dengan optimal, menyelesaikan kendala teknis, serta memberikan pelayanan yang responsif dan ramah. Selain itu, pemahaman regulasi yang lebih baik membantu mereka menyampaikan informasi akurat, mengurangi

kesalahan administrasi, dan mempercepat pengurusan dokumen.



**Gambar 3. Maklumat Pelayanan Dispendukcapil**

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo (2024)

Berdasarkan gambar 2 diatas bahwasanya Dispendukcapil Sidaorjo dalam pegawai terdapat adanya maklumat pelayanan agar membuat pelayanan menjadi efektif. Sehingga dalam pelaksanaan program Peduli Dilan saat terjun lapangan terdapat adanya 3 tim ULC peduli dilan. Sumber daya manusia yang diberikan terbilang cukup akan tetapi dalam segi pelayanan yang optimal masih kurang. Dikarenakan pelaksanaan program peduli dilan dilaksanakan 1 minggu sekali dengan 18 kecamatan yang ada di Sidoarjo. Dalam hal ini masih terdapat kurangnya sumber daya manusia agar dapat mempercepat perekaman layanan.

Untuk itu, perlunya penambahan sumber daya manusia dalam program peduli dilan. Pegawai dispendukcapil juga mensosialisasikan adanya program ini agar masyarakat secara keseluruhan mengetahui adanya program peduli dilan melalui media sosial dan koordinasi dengan perangkat desa/kecamatan terkait. Akan tetapi, pegawai Dispendukcapil Sidoarjo sudah melakukan sosialisasi secara keseluruhan namun masih kurangnya pemahaman masyarakat terkait program peduli dilan ini.

Menurut Nurany et al., (2021) bahwa Dispendukcapil melakukan sosialisasi terhadap penerapan program ini dengan mengundang seluruh lapisan masyarakat ke masing-masing kantor kecamatan secara berkala untuk memberikan pembekalan tentang pentingnya dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia.

Berdasarkan analisis data diatas terkait kemampuan operasional dalam program Peduli Dilan sangat efektif dikarenakan pegawai Dispendukcapil harus mengikuti bimbingan teknik terlebih dahulu. Namun dalam pelaksanaan berlangsung masih kurangnya sumber daya manusia dikarenakan tim ULC Peduli Dilan berjumlah 3 orang sebaiknya dalam mempercepat pelayanan dibutuhkan jumlah pegawai yang memadai. Maka jika dibandingkan dengan penelitian dari Putri et al., (2019) terkait kemampuan operasional. Dalam hal ini disebutkan bahwa dinilai masih kurang baik karena pemberdayaan tidak digerakkan. Peneliti menyebutkan bahwa pemerintah Nagari Sungai Nyalo IV Koto Mudiek tidak membuat forum khusus untuk mensosialisasikan program ini. Akibatnya banyak masyarakat tidak tau akan adanya program ini yang akan dijalankan.

### **3) Menciptakan Nilai Publik**

Program Peduli Dilan menciptakan nilai publik dengan mempermudah akses layanan bagi penyandang disabilitas dan lansia, memastikan kesetaraan hak, serta memberikan manfaat luas bagi masyarakat. Program ini memfasilitasi administrasi kependudukan dan akses layanan publik seperti BPJS Kesehatan, bantuan pangan non-tunai, dan Program Indonesia Pintar.

Menurut data SIAK, *public value* bagi penyandang disabilitas meliputi: kenyamanan bagi disabilitas fisik tanpa harus datang ke Dispendukcapil, pelayanan humanis bagi disabilitas mental untuk mengurangi hambatan administratif, akses setara bagi tunanetra dalam mengurus dokumen, serta komunikasi efektif bagi tunawicara. Bagi lansia, dokumen kependudukan yang lengkap memudahkan akses program sosial seperti bantuan kesehatan dan subsidi. Pelayanan yang humanis juga mencerminkan penghormatan terhadap mereka sebagai bagian berharga dari masyarakat.

Berdasarkan temuan lapangan dari hasil wawancara dengan masyarakat penyandang disabilitas dan lansia, program Peduli Dilan dinilai sangat membantu dalam meningkatkan aksesibilitas dan kesejahteraan mereka. Mayoritas penerima manfaat menyatakan bahwa program ini efektif dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan, seperti bantuan mobilitas, akses kesehatan, dan pendampingan sosial.

Namun, beberapa penerima layanan menyampaikan bahwa masih terdapat tantangan dalam penyebaran informasi terkait program ini, sehingga tidak semua kelompok sasaran mendapatkan manfaat secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan perluasan cakupan layanan menjadi aspek yang direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan penerima manfaat.

Berdasarkan analisis data diatas terkait menciptakan nilai publik bahwasanya masyarakat penyandang disabilitas dan lansia di Kabupaten Sidoarjo dengan adanya kepengurusan program Peduli Dilan mendapatkan KTP-el serta juga mendapatkan akses layanan publik seperti bantuan sosial dan layanan kesehatan. Jika dibandingkan dengan penelitian (Tamimatul Hasanah, 2024) terkait menciptakan nilai publik. Dalam hal ini disebutkan bahwa *public value* dalam pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kota Tanggerang adalah perlindungan data pribadi masyarakat. Sehingga diterapkannya teknologi chip agar dapat memberikan jaminan keamanan data yang lebih. Dengan demikian dapat memenuhi hak privasi setiap warga negara dan meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah.

Penerapan program Peduli Dilan di Dispendukcapil Sidoarjo dapat dianalisis melalui Segitiga Strategis Mark Moore dalam Sujarwoto (2023), yang mencakup legitimasi, dukungan, kemampuan operasional, dan penciptaan nilai publik. Program ini mendapat dukungan pemerintah dan masyarakat karena meningkatkan akses administrasi kependudukan. Secara operasional, tim ULC Peduli Dilan dibekali bimbingan teknis untuk memahami data SIAK dan perekaman. Program ini menciptakan nilai publik dengan memastikan penyandang disabilitas dan lansia dapat mengakses layanan seperti BPJS Kesehatan dan bantuan sosial.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa program Peduli Dilan sangat mempermudah kepemilikan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia. *Pertama*, legitimasi & dukungan ditunjukkan dari Program Peduli Dilan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo memiliki legitimasi yang kuat berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 yang diperbarui dengan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Program ini juga didukung oleh

Surat Keputusan Kepala Dispendukcapil Sidoarjo No. 067/1350/438.512/2022 tentang Inovasi Jemput Bola. Dukungan masyarakat, terutama dari penyandang disabilitas dan lansia, serta perangkat desa dan lembaga terkait, turut memperkuat implementasi program ini. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal pemahaman masyarakat tentang program ini, yang perlu ditingkatkan melalui sosialisasi lebih intensif.

*Kedua*, dari segi kemampuan operasional, program Peduli Dilan telah dilengkapi dengan sumber daya manusia yang kompeten, di mana pegawai Dispendukcapil wajib mengikuti bimbingan teknis (bimtek) untuk memahami Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan perekaman KTP-el. Namun, jumlah tim ULC Peduli Dilan yang hanya terdiri dari 3 orang untuk melayani 18 kecamatan menjadi kendala dalam mempercepat pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya penambahan sumber daya manusia dan peningkatan frekuensi pelayanan untuk memastikan program berjalan lebih efektif. *Ketiga*, dalam penciptaan nilai publik telah mempermudah akses layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia. Melalui program ini, kelompok rentan dapat memperoleh dokumen kependudukan seperti KTP-el, yang menjadi syarat utama untuk mengakses layanan publik lainnya, seperti BPJS Kesehatan dan bantuan sosial. Program ini juga mencerminkan prinsip keadilan dan inklusivitas, di mana semua warga negara, termasuk kelompok rentan, mendapatkan hak yang sama dalam kepemilikan identitas kependudukan.

Untuk meningkatkan efektivitas program Peduli Dilan, diperlukan beberapa langkah operasional. *Pertama*, penambahan sumber daya manusia (SDM) dalam tim ULC Peduli Dilan agar pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan merata di seluruh kecamatan. *Kedua*, peningkatan frekuensi sosialisasi program melalui media sosial, koordinasi dengan perangkat desa, dan kegiatan langsung di masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat. *Ketiga*, evaluasi berkala terhadap program untuk memastikan bahwa manfaat yang diterima oleh penyandang disabilitas dan lansia benar-benar meningkatkan kualitas hidup mereka. *Terakhir*, perlu adanya kolaborasi lebih intensif dengan lembaga terkait, seperti Dinas Sosial

dan Puskesmas, untuk memastikan bahwa dokumen kependudukan yang telah diterbitkan dapat segera digunakan untuk mengakses layanan publik lainnya.

## REFERENSI

- BPS. (2023). Statistik Penduduk Lansia 2023. *BPS 2023*, 11(1), 1–14.
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan). *Penelitian Kualitatif*.
- Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. (2023). *PPID Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur*.
- Iqbal, M. (2021). *Media Suara*.
- Irianto, H. susi ratnawati. (2022). *View of Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo.pdf*.
- Kemensos. (2023). Pusat Data dan Informasi. *Kementrian Sosial Epublik Indonesia*, 1–7.
- Kuswanto, D. H. (2022). *Identitas nasional di era globalisasi - Bintangpusnas Edu*.
- Miles, M. B. And Huberman, M. A. (2012) A. D. K. B. S. (2012). *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode metode baru / Matthew B. Miles, A. Michael Huberman ; penerjemah, Tjetjep Rohendi ; pendamping, Mulyarto | OPAC Perpustakaan Nasional RI*.
- Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2020). Program Jemput Bola Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 340–343.
- Nurany, F., Sonia, S., Rahmadhani, C. D., Kurniawati, L., Sharmistha, N. P., Mahendra, Y. I., & Sary, I. R. (2021). Implementasi Dalam Pelaksanaan E-KTP. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.20527/jpp.v3i1.3826>
- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Agustina, D. E. (2023). Impementasi Program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 7(2), 592. <https://doi.org/10.31604/jim.v7i2.2023.592-602>
- Putri, A. A., Ariany, R., & Syamsurizaldi, S. (2019). Sistem tata kelola pemerintahan nagari dalam menciptakan public value di Nagari Sungai Nyalo IV Koto Mudiek, Kecamatan Batang Kapas, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 102–116. <https://doi.org/10.26905/PJIAP.V4I1.2432>
- Ratnawati, S., Syntia Julianti, I., & Ismail. (2023). Evaluasi Program Peduli Dilan (Disabilitas Dan Lanjut Usia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil



Kabupaten Sidoarjo. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(2), 1–13.  
<https://doi.org/10.56071/jian.v7i2.664>

Sholahuddin, M. (2022). *Mayoritas ODGJ di Sidoarjo Berusia 20-30 Tahun*. Jawa Pos.

*Sidoarjo Raya.Com*. (2022).

Tamimatul Hasanah, I. R. (2024). *View of Penggunaan KTP Elektronik (KTP-EL) Dilihat dari Perspektif Public Value di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*.

Yuli Dwi. (2021). *Public Value Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Diunit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Kabupaten Boyolali*.

Zudan Arif Fakrulloh, E. W. (2018). *Menuju Masyarakat tertib administrasi kependudukan cempaka putih klatan*.