IMPLEMENTASI PROGRAM PANDU DISANA BAGI MASYARAKAT RENTAN ADMINDUK DI KABUPATEN BREBES PROVINSI JAWA TENGAH

Diki Hilmansyah
NPP. 33.0442
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: dikihilmansyah123@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Heru Sulistyo, S.Sos, M.Si
Email: herusulistiyo70@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The author focuses on the limited implementation of the Pandu Disana Program in providing population administration services for vulnerable communities in Brebes Regency, especially the elderly, persons with disabilities, and people with severe illnesses who face difficulties accessing direct services. Limited resources, operational facilities, and low public awareness of population documents remain major obstacles..**Purpose:*** *This study aims to determine the implementation of the Pandu Disana Program in providing population administration services for vulnerable communities in Brebes Regency.* ***Method:*** *This study uses a qualitative descriptive method with the implementation theory of Donald Van Meter and Carl Van Horn (1975). Data were collected through interviews, observation, and documentation.* ***Result:*** *The study found that the Pandu Disana Program has been implemented fairly well through home visiting services for vulnerable communities. Coordination among agencies and responsive officers support the program, although obstacles such as limited human resources, operational facilities, and low public awareness still exist..**Conclusion:**This study concludes that the implementation of the Pandu Disana Program in Brebes Regency has been fairly effective in helping vulnerable adminduk communities obtain population administration documents. Nevertheless, optimization is still needed through improving human resources, strengthening operational support facilities, increasing public outreach, and enhancing coordination with village governments and related stakeholders so that services can reach all vulnerable communities more effectively and inclusively.*

Keywords: *Administration Services; Pandu Disana Program; Population Administration; Public Service Implementation; Vulnerable Communities.*

ABSTRAK

Permasalahan : Penulis berfokus pada masih terbatasnya implementasi Program Pandu Disana dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan di Kabupaten Brebes, khususnya lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat sakit berat yang mengalami kesulitan mengakses pelayanan secara langsung. Keterbatasan sumber daya, sarana operasional, dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan masih menjadi kendala utama. **Tujuan**: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Program Pandu Disana dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan di Kabupaten Brebes. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori implementasi dari Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pandu Disana telah berjalan cukup baik melalui pelayanan home visiting bagi masyarakat rentan. Koordinasi antarinstansi dan sikap responsif petugas menjadi faktor pendukung program, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana operasional, dan rendahnya kesadaran masyarakat. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Program Pandu Disana di Kabupaten Brebes sudah cukup efektif dalam membantu masyarakat rentan adminduk memperoleh dokumen kependudukan. Namun, masih diperlukan peningkatan sumber daya manusia, sarana pendukung, sosialisasi kepada masyarakat, serta penguatan koordinasi dengan pemerintah desa dan pihak terkait agar pelayanan dapat menjangkau seluruh masyarakat rentan secara lebih optimal dan inklusif.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Implementasi Pelayanan Publik; Masyarakat Rentan; Pelayanan Administrasi; Program Pandu Disana.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan identitas hukum warga negara dan pemenuhan hak-hak sipil dasar dalam berbagai aspek kehidupan (Rao dkk., 2023). Dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya menjadi syarat penting untuk memperoleh berbagai layanan publik, termasuk layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan administrasi pemerintahan . Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan, terutama kelompok masyarakat rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat sakit berat (Sihombing, 2022).

Masyarakat rentan administrasi kependudukan merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan fisik, kesehatan, dan aksesibilitas sehingga mengalami hambatan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara langsung (Sihombing, 2022). Kondisi tersebut menyebabkan masih banyak masyarakat rentan yang belum memiliki dokumen kependudukan secara lengkap, padahal dokumen tersebut sangat penting sebagai dasar pengakuan hukum atas status warga negara (Setel dkk., 2007). Kepemilikan dokumen administrasi kependudukan juga berperan penting dalam menjamin akses warga terhadap berbagai layanan publik secara setara, inklusif, dan tanpa diskriminasi (AbouZahr dkk., 2015).

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan, Pemerintah Kabupaten Brebes melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan Program Pandu Disana, yaitu Pelayanan Adminduk dari Rumah untuk Disabilitas, Sakit Berat, dan Lansia (Disdukcapil Brebes, 2021). Program ini merupakan inovasi pelayanan jemput bola dengan pendekatan *home visiting*, yaitu petugas mendatangi langsung rumah masyarakat rentan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, 2021). Bentuk pelayanan tersebut meliputi perekaman KTP-el, penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya secara langsung kepada masyarakat yang tidak mampu mengakses kantor pelayanan (Disdukcapil Brebes, 2021).

Pelaksanaan Program Pandu Disana diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat rentan sehingga pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih inklusif, cepat, dan tepat sasaran (Arrahman, 2023). Meski demikian, implementasi pelayanan jemput bola pada bidang administrasi kependudukan masih sering menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, gangguan jaringan internet, sarana operasional yang terbatas, dan belum meratanya cakupan pelayanan (Sihombing, 2022; Arrahman, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi Program Pandu Disana dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan adminduk di Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan utama dalam penelitian ini terletak pada masih rendahnya cakupan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan adminduk, padahal dokumen kependudukan merupakan fondasi penting bagi pengakuan identitas hukum warga negara, akses terhadap layanan publik, dan penguatan sistem *civil registration and vital statistics* yang dibutuhkan dalam tata kelola pemerintahan yang akuntabel (Setel dkk., 2007).

Di Kabupaten Brebes, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengembangkan Program Pandu Disana sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis kunjungan ke rumah bagi penyandang disabilitas, penderita sakit berat, dan lansia yang tidak dapat menjangkau tempat pelayanan secara langsung karena keterbatasan fisik atau mental (Disdukcapil Brebes, 2021).

Namun, data penelitian menunjukkan bahwa cakupan layanan program tersebut masih jauh dari kebutuhan riil masyarakat rentan, karena dari sekitar 6.500 penduduk rentan yang belum memiliki dokumen kependudukan dasar, Program Pandu Disana pada tahun 2024 baru mampu melayani 172 orang atau sekitar 2,65 persen dari total sasaran (Disdukcapil Brebes, 2024).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang nyata antara tujuan program untuk memperluas akses layanan adminduk dan capaian implementasinya di lapangan, sehingga efektivitas program dalam menjangkau seluruh kelompok rentan masih belum optimal.

Selain persoalan cakupan, implementasi program juga masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, terbatasnya sarana operasional, kendala jaringan internet, kesulitan perekaman biometrik pada kelompok ODGJ dan disabilitas mental, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen administrasi kependudukan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Sihombing (2022) yang menunjukkan bahwa program jemput bola dalam pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi telah berjalan cukup baik, tetapi belum optimal karena terkendala rendahnya kesadaran masyarakat, persoalan jaringan, dan sulitnya aksesibilitas menuju rumah penyandang disabilitas (Sihombing, 2022).

Hasil yang serupa juga ditunjukkan oleh Arrahman (2023), yang menemukan bahwa Program SIP Pak Kades di Kabupaten Pamekasan mampu mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di tingkat desa, tetapi pelaksanaannya masih dibatasi oleh gangguan jaringan internet, keterbatasan layanan pencetakan dokumen tertentu, dan belum meratanya penerapan program di seluruh desa atau kelurahan (Arrahman, 2023).

Dengan demikian, penelitian-penelitian terdahulu telah menegaskan bahwa inovasi jemput bola dapat meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan, tetapi sebagian besar masih berfokus pada jenis layanan tertentu atau wilayah tertentu, sehingga belum banyak yang secara khusus menganalisis pelayanan adminduk berbasis *home visiting* bagi masyarakat rentan secara menyeluruh dengan menggunakan model implementasi Van Meter dan Van Horn.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini hadir untuk mengkaji dan menganalisis implementasi Program Pandu Disana di Kabupaten Brebes melalui enam variabel model Van Meter dan Van Horn, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, karakteristik organisasi pelaksana, disposisi pelaksana, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif bagi masyarakat rentan (Van Meter & Van Horn, 1975)

1.3. Urgensi Penelitian

Penulis berfokus pada masih terbatasnya implementasi pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan adminduk di Kabupaten Brebes, khususnya lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat sakit berat yang mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan secara langsung. Administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang berfungsi memberikan pengakuan, penetapan status hukum, dan perlindungan hak sipil penduduk melalui dokumen kependudukan yang sah (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; Nurdin, 2019). Kepemilikan dokumen kependudukan juga menjadi dasar dalam memperoleh berbagai pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan pelayanan pemerintahan lainnya (Harbitz & Tamargo, 2009). Pemerintah Kabupaten Brebes melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan Program Pandu Disana sebagai inovasi pelayanan jemput bola berbasis home visiting guna meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan (Disdukcapil Brebes, 2024).

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang mempengaruhi efektivitas program. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana operasional pelayanan menyebabkan belum optimalnya jangkauan pelayanan kepada seluruh masyarakat rentan adminduk. Van Meter dan Van Horn (1975) menjelaskan bahwa kecukupan sumber daya merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi suatu program. Temuan serupa juga ditemukan oleh Meirela (2024) yang menunjukkan bahwa keterbatasan SDM dan anggaran menjadi hambatan dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan. Kedua, kondisi geografis wilayah dan kendala teknis perekaman biometrik menjadi hambatan dalam proses pelayanan lapangan, khususnya pada masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan kesehatan. Penelitian Rachmadhanty dan Meirinawati (2024) menunjukkan bahwa pelayanan adminduk bagi kelompok rentan masih menghadapi kendala keterbatasan sumber daya dan aspek teknis pelayanan. Ketiga, rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen administrasi kependudukan menyebabkan masih banyak masyarakat rentan yang belum memiliki dokumen

kependudukan secara lengkap. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Sihombing (2021) yang menemukan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat keberhasilan program jemput bola administrasi kependudukan.

Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah membahas implementasi program jemput bola administrasi kependudukan di berbagai daerah, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi Program Pandu Disana sebagai pelayanan adminduk berbasis home visiting bagi kelompok rentan di Kabupaten Brebes. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas pelayanan administrasi kependudukan secara umum atau berfokus pada kelompok sasaran tertentu, seperti penyandang disabilitas atau pemegang Kartu Identitas Anak (Sihombing, 2021; Meirela, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada implementasi Program Pandu Disana bagi masyarakat rentan adminduk dengan menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan program secara lebih komprehensif.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas implementasi pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan publik, dan program jemput bola bagi masyarakat rentan. Penelitian Hotlina Sihombing (2021) mengkaji implementasi program jemput bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan implementasi kebijakan Edward III, dengan objek penelitian masyarakat disabilitas di Kabupaten Dairi. Penelitian Hendri Hidayat, Arif Budiman, dan Siti Raudah (2023) membahas implementasi program jemput bola pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus pada kualitas pelayanan di Kabupaten Balangan. Selanjutnya, penelitian Aulia Rachmadhanty dan Meirinawati (2024) mengkaji efektivitas layanan Peduli Dilan bagi disabilitas, ODGJ, dan lansia menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan efektivitas pelayanan publik di Dukcapil Sidoarjo. Penelitian Moh. Rafi Arrahman (2023) meneliti implementasi Program SIP PAK KADES dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metode kualitatif dengan teori implementasi Edward III di Kabupaten Pamekasan. Selain itu, penelitian Kanzun Fatakhu Meirela (2024) membahas implementasi program jemput bola untuk meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak menggunakan metode kualitatif dengan teori implementasi Donald Van Meter dan Carl Van Horn di Kabupaten Tulungagung. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi metode kualitatif dengan berbagai pendekatan implementasi kebijakan dan pelayanan publik, serta memiliki karakteristik objek penelitian yang berbeda-beda sesuai fokus kajiannya masing-masing.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini merupakan penelitian baru dilihat dari konteks objek penelitian yang berfokus pada implementasi Program Pandu Disana sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis home visiting bagi masyarakat rentan adminduk di Kabupaten Brebes, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat sakit berat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya membahas pelayanan jemput bola administrasi kependudukan secara umum, penelitian ini secara khusus mengkaji pelayanan adminduk bagi kelompok rentan dengan karakteristik kebutuhan pelayanan yang berbeda.

Selain itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menekankan pada analisis mendalam terhadap proses implementasi program, faktor pendukung, serta faktor penghambat

pelaksanaan pelayanan di lapangan. Penelitian ini juga berbeda dari penelitian sebelumnya karena menggunakan teori implementasi kebijakan dari Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) yang memiliki enam indikator implementasi kebijakan, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik organisasi pelaksana, disposisi pelaksana, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Penggunaan teori tersebut memberikan analisis yang lebih komprehensif terhadap implementasi Program Pandu Disana dibandingkan penelitian terdahulu yang menggunakan teori efektivitas pelayanan maupun teori implementasi lainnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi Program Pandu Disana dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan adminduk di Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai implementasi Program Pandu Disana dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan adminduk di Kabupaten Brebes. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara komprehensif berdasarkan perspektif para pelaku yang terlibat dalam suatu situasi atau program tertentu (Creswell & Poth, 2018; Labolo, 2023). Metode ini dipilih karena mampu menjelaskan kondisi yang terjadi di lapangan, memahami proses pelaksanaan program, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam pemberian layanan administrasi kependudukan kepada kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, dan masyarakat sakit berat (Yin, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik utama dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2021). Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pengetahuan, keterlibatan, dan pengalaman mereka dalam pelaksanaan Program Pandu Disana (Patton, 2015). Informan terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, petugas pelaksana program, perangkat desa, serta masyarakat rentan penerima layanan. Pemilihan informan tersebut bertujuan memperoleh data yang komprehensif dari aspek perumusan kebijakan, pelaksanaan program, dan penerimaan manfaat oleh masyarakat (Creswell & Poth, 2018).

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna meningkatkan kredibilitas temuan penelitian (Denzin, 2017; Moleong, 2021). Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sehingga diperoleh temuan penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah serta pada beberapa lokasi pelayanan Program Pandu Disana. Kegiatan penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Maret hingga April 2026, yang mencakup observasi lapangan, wawancara dengan informan, dan pengumpulan dokumen pendukung penelitian. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada relevansi lokasi dengan fokus penelitian mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan melalui program pelayanan jemput bola (Yin, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis implementasi Program Pandu Disana (Pelayanan Adminduk dari Rumah untuk Disabilitas, Sakit Berat, dan Lansia) di Kabupaten Brebes menggunakan teori implementasi kebijakan Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975). Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam variabel utama yaitu standar dan sasaran program, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, karakteristik organisasi pelaksana, disposisi pelaksana, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Pembahasan hasil penelitian diperoleh melalui observasi lapangan, dokumentasi, dan wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, masyarakat penerima layanan, serta pemerintah desa dan kecamatan terkait.Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Standar dan Sasaran Program

Penulis melakukan pengukuran terhadap standar dan sasaran Program Pandu Disana melalui kejelasan tujuan program, ketepatan sasaran penerima layanan, serta kesesuaian pelaksanaan program dengan kebutuhan masyarakat rentan administrasi kependudukan.

Tabel 1.1
Dimensi Standar Program Pandu Disana

Indikator	Kondisi di Lapangan	Keterangan
Dasar Program	Ada SK Tim Pandu Disana	Program memiliki dasar hukum
Prosedur (SOP)	Ada alur pengajuan–verifikasi–pelayanan	Sudah berjalan cukup jelas
Pelaksana	Terdapat tim khusus (13 orang)	Struktur organisasi jelas
Media Layanan	Melalui desa & laporan masyarakat	Mudah diakses
Waktu Layanan	Fleksibel sesuai kondisi	Belum ada standar baku

Sumber: Dokumen Program Pandu Disana

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat standar Program Pandu Disana sudah berjalan cukup baik karena memiliki dasar hukum, prosedur pelayanan, dan tim pelaksana yang jelas. Namun, waktu pelayanan masih menyesuaikan kondisi di lapangan sehingga belum memiliki standar tetap. Sasaran program juga telah tepat, yaitu masyarakat rentan yang mengalami keterbatasan mengakses pelayanan adminduk secara langsung.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Hasil Layanan Program Pandu Disana Tahun 2024–2025

Indikator	Tahun 2024	Tahun 2025
Jumlah Penerima Layanan	172 orang	213 orang
Status Selesai	150 kasus	195 kasus
Status PRR (Perlu Penanganan Lanjutan)	22 kasus	18 kasus

Pengajuan Kolektif	Dominan (>85%)	Dominan (>90%)
Pengajuan Perorangan	Sedikit	Sedikit

Sumber: Data Program Pandu Disana Tahun 2024–2025

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah penerima layanan meningkat dari 172 orang pada tahun 2024 menjadi 213 orang pada tahun 2025. Mayoritas layanan juga telah berstatus selesai sehingga menunjukkan bahwa program berjalan cukup efektif.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa "Program Pandu Disana memang diprioritaskan bagi masyarakat yang benar-benar tidak mampu datang ke kantor pelayanan seperti lansia, disabilitas berat, dan masyarakat sakit permanen. Namun keterbatasan petugas menyebabkan pelayanan belum dapat menjangkau seluruh wilayah secara maksimal."

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa pelaksanaan program sudah berjalan sesuai SOP pelayanan jemput bola, namun masih ditemukan keterbatasan jangkauan pelayanan terutama pada wilayah dengan akses geografis sulit dan jumlah masyarakat rentan yang cukup banyak. Dengan demikian, penulis menyimpulkan bahwa standar dan sasaran Program Pandu Disana telah dirumuskan dengan jelas dan sesuai kebutuhan masyarakat rentan, namun implementasi sasaran program belum optimal karena masih rendahnya cakupan pelayanan dibandingkan target kebutuhan pelayanan adminduk masyarakat rentan di Kabupaten Brebes.

3.2. Sumber Daya

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa implementasi kebijakan memerlukan dukungan sumber daya yang memadai agar program dapat berjalan efektif. Dalam Program Pandu Disana, sumber daya dianalisis melalui SDM pelaksana, sarana prasarana, dan informasi.

Ketersediaan SDM Program Pandu Disana telah ditetapkan melalui SK Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Brebes Tahun 2025 tentang Penunjukan Tim Layanan Pandu Disana.

Gambar 2.1

SK. Penujukan Tim Layanan Pandu Disana



Lampiran	:	Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes
Nomor	:	019a/824/1/2025
Tanggal	:	6 Januari 2025

TENTANG
PENUNJUKAN TIM LAYANAN PANDU DISANA
(PEREKAMAN DI RUMAH UNTUK DISABILITAS, PENDERITA SAKIT BERAT DAN LANSIA)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUATEN BREBES
TAHUN 2025

NO	NAMA/NIP	JABATAN	Kedudukan dalam Tim
1	2	3	4
1	Drs. Khaerul Abidin, M.M	Plt. Kepala Dinas	Pengarah
2	Gunarso, S.H	Sekretaris	Penanggung Jawab
3	Tri Nanang Setyono, SE.,M.M	Kabid PDIP	Ketua
4	Taufan Haqiqi, SE	Analis Kebijakan Ahli Muda	Sekretaris
5	Krisnanto, A.Md	Staf PDIP	Anggota
6	Deva Agung Prayogo, SE	Staf PDIP	Anggota
7	Leo Nita Trijayanti, S.Kom	Staf PDIP	Anggota
8	Pridham Hozahito, S.Psi	Staf PDIP	Anggota
9	Burhanudin Jamil, SH	Staf PDIP	Anggota
10	M. Syahndra Ramadhan, A.Md Kom	Staf PIAK	Anggota
11	Muhammad Farohi Shaumi, A.Md	Staf PIAK	Anggota
12	Robby Aditya T, S.Kom	Staf PIAK	Anggota
13	Moh. Shofan R, S.Kom	Staf PIAK	Anggota

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES

Drs. Khaerul Abidin, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19671201 199401 1 001

Sumber: SK Disdukcapil Kabupaten Brebes Tahun 2025

Tim pelaksana terdiri dari 13 orang yang meliputi pengarah, penanggung jawab, ketua, sekretaris, dan anggota. Struktur tersebut menunjukkan bahwa program telah memiliki pembagian tugas yang jelas.Namun demikian, jumlah SDM masih terbatas dibandingkan jumlah layanan yang terus meningkat. Berdasarkan wawancara dengan petugas Pandu Disana, luas wilayah pelayanan dan tingginya pengajuan layanan menyebabkan pelayanan belum dapat dilakukan secara optimal di seluruh wilayah.

Gambar 2.2
Peralatan Rekam e-KTP



Sumber: diolah peneliti 2026

Dalam pelaksanaannya, sarana tersebut sudah tersedia, namun masih terdapat kendala pada jaringan internet dan alat perekaman. Hal ini menyebabkan beberapa layanan berstatus PRR (*Perlu Penanganan Lanjutan*). Hasil wawancara dengan petugas lapangan menunjukkan bahwa jaringan pusat sering sulit diakses sehingga proses perekaman dapat tertunda bahkan dijadwalkan ulang.

Aspek lain dalam sumber daya yang perlu diperhitungkan yaitu informasi. Informasi merupakan sumber daya penting dalam mendukung implementasi program. Dalam Program Pandu Disana, informasi disampaikan melalui pemerintah desa, kecamatan, serta media sosial.Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan.

Hal tersebut diperkuat melalui wawancara dengan petugas PIAK yang menyatakan bahwa literasi masyarakat terkait administrasi kependudukan masih rendah sehingga petugas harus membantu menjelaskan dan melengkapi persyaratan pelayanan secara langsung.

3.3. Komunikasi Antar Organisasi

Dalam teori Van Meter dan Van Horn, komunikasi antar organisasi berperan penting dalam implementasi kebijakan karena berkaitan dengan penyampaian informasi dan koordinasi antar pelaksana program. Pada Program Pandu Disana, komunikasi dilakukan antara Dinas Dukcapil, pemerintah desa, dan masyarakat.

Tabel 3.1
Pelaksanaan Layanan Program Pandu Disana Tahun 2024–2025

Tahun	Jumlah Layanan	Status Dominan
2024	172 layanan	Selesai
2025	213 layanan	Selesai

Sumber: Data Program Pandu Disana Tahun 2024–2025

Berdasarkan Tabel 3.1 terlihat bahwa layanan Program Pandu Disana terus mengalami peningkatan dan mayoritas layanan telah berstatus selesai. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program berjalan cukup konsisten sesuai dengan standar pelayanan jemput bola yang telah ditetapkan. Hasil wawancara dengan perangkat Desa Blandongan menyatakan bahwa "Biasanya kami mendata warga yang tidak mampu datang ke kantor, lalu diajukan ke Dukcapil untuk ditindaklanjuti."

Selain itu, petugas Pandu Disana juga menyampaikan bahwa pelayanan dilakukan secara rutin dengan turun langsung ke lapangan berdasarkan pengajuan desa maupun laporan masyarakat.Program ini juga memiliki alur pelayanan yang cukup jelas, mulai dari pengajuan, verifikasi, pelayanan ke rumah, hingga penerbitan dokumen kependudukan. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur dan kelengkapan administrasi sehingga memerlukan pendampingan dari pemerintah desa atau petugas lapangan.

Dengan demikian, komunikasi antar organisasi dalam Program Pandu Disana sudah berjalan cukup baik. Informasi program telah menjangkau tingkat desa, pelaksanaan program berjalan relatif konsisten, dan prosedur pelayanan cukup jelas. Akan tetapi, sosialisasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar implementasi program dapat berjalan lebih optimal dan merata.

3.4. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Dalam teori Van Meter dan Van Horn, karakteristik organisasi pelaksana menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi program karena berkaitan dengan struktur organisasi, prosedur kerja, serta pembagian tugas antar pelaksana. Pada Program Pandu Disana, karakteristik organisasi pelaksana terlihat dari adanya SOP pelayanan yang jelas serta keterlibatan berbagai pihak dalam pelaksanaan program.

Pelaksanaan Program Pandu Disana dilakukan melalui tahapan pengajuan, verifikasi data, pelayanan jemput bola, hingga penerbitan dokumen kependudukan. Pengajuan layanan dapat dilakukan oleh pemerintah desa maupun masyarakat secara langsung, kemudian diverifikasi oleh pihak Dukcapil sebelum petugas turun ke lapangan.

Gambar 4.1

Alur SOP Program Pandu Disana



Sumber: Dukcapil Kabupaten Brebes

Berdasarkan data lapangan, sebagian besar layanan telah berstatus selesai yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Hasil wawancara dengan petugas pelaksana Pandu Disana menyatakan bahwa "Pelayanan Pandu Disana sudah mengikuti prosedur mulai dari pengajuan, verifikasi data, sampai perekaman di lapangan. Alurnya sudah jelas dan terstruktur."

Selain SOP, pelaksanaan Program Pandu Disana juga melibatkan berbagai pihak seperti Dinas Dukcapil, pemerintah desa, RT/RW, dan masyarakat. Keterlibatan banyak aktor tersebut membantu pelayanan menjangkau masyarakat rentan di berbagai wilayah Kabupaten Brebes.

Tabel 4.1

Pihak yang Terlibat dalam Program Pandu Disana

Pihak Terlibat	Peran
Dinas Dukcapil	Pelaksana utama pelayanan
Pemerintah Desa	Pendataan dan pengajuan layanan
RT/RW	Pendataan masyarakat rentan
Masyarakat	Penerima layanan

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2026

Hasil wawancara dengan salah satu penerima layanan menyatakan bahwa pengajuan pelayanan dibantu langsung oleh perangkat desa dan RT setempat sehingga masyarakat lebih mudah mengakses layanan adminduk. Selain itu, Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Brebes juga menyampaikan bahwa koordinasi antar pihak sangat penting agar pelayanan dapat berjalan lancar dan tepat sasaran.

Namun demikian, keterlibatan banyak pihak juga menimbulkan kendala koordinasi, seperti keterlambatan penyampaian data dari desa ke Dukcapil yang menyebabkan pelayanan belum selalu

berjalan tepat waktu. Dengan demikian bahwa karakteristik organisasi pelaksana Program Pandu Disana sudah cukup baik karena memiliki SOP yang jelas dan pembagian tugas yang terstruktur. Akan tetapi, koordinasi antar pihak masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan merata.

3.5. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi pelaksana dalam Program Pandu Disana menunjukkan adanya pemahaman, komitmen, dan tanggung jawab yang baik dari petugas dalam menjalankan program. Hasil wawancara dengan Tri Nanang Suryono, S.E., M.M. selaku Kepala Bidang PDIP Disdukcapil Kabupaten Brebes (7 Januari 2026) menyatakan bahwa petugas telah memahami alur pelayanan mulai dari penerimaan laporan, verifikasi data, hingga pelaksanaan perekaman di lapangan. Sebelum bertugas, petugas juga diberikan pembekalan serta pengecekan peralatan secara berkala untuk meminimalkan kendala teknis.

Dari aspek sikap dan komitmen, petugas menunjukkan responsivitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat rentan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Krisna, petugas Pandu Disana (20 Januari 2026), yang menyatakan bahwa petugas tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi keterbatasan sarana, akses wilayah yang sulit, dan beban kerja yang cukup tinggi. Selain itu, Ryan, pendamping pasien dari RSUD Brebes (19 Januari 2026), menjelaskan bahwa tim Pandu Disana mampu merespons secara cepat kebutuhan pelayanan adminduk bagi pasien ODGJ yang membutuhkan identitas untuk memperoleh layanan kesehatan.

Dari aspek insentif, hasil wawancara dengan Fajar Pangestu, petugas lapangan Pandu Disana (20 Januari 2026), menunjukkan bahwa motivasi utama petugas bukan berasal dari insentif finansial, melainkan dari komitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat rentan. Meskipun terdapat dukungan berupa uang makan saat bertugas di lapangan, pelaksana lebih mengutamakan terpenuhinya hak masyarakat atas dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa disposisi pelaksana Program Pandu Disana tergolong baik. Petugas memiliki pemahaman yang memadai, sikap responsif, serta komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat rentan di Kabupaten Brebes.

3.6. Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik merupakan faktor eksternal yang memengaruhi keberhasilan implementasi Program Pandu Disana. Hasil wawancara dengan Imam selaku perangkat Desa Blandongan (20 Januari 2026) menyatakan bahwa banyak lansia dan penyandang disabilitas tidak dapat datang ke kantor pelayanan karena keterbatasan fisik maupun tidak adanya keluarga yang membantu proses pengurusan dokumen. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Sarmi, penerima layanan, yang mengaku sangat terbantu karena petugas datang langsung ke rumah sehingga ia dapat memperoleh dokumen kependudukan yang sebelumnya tidak dimiliki. Selain itu, Krisna selaku petugas Pandu Disana menjelaskan bahwa di lapangan masih banyak ditemukan warga yang belum memiliki dokumen kependudukan akibat keterbatasan fisik, sosial, maupun ekonomi.

Dari sisi opini publik, masyarakat memberikan respons yang positif terhadap Program Pandu Disana. Menurut Ibu Sarmi, program ini sangat membantu karena memudahkan masyarakat rentan memperoleh pelayanan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Tingginya jumlah pengajuan layanan dari berbagai wilayah juga menunjukkan bahwa program diterima dengan baik dan dianggap bermanfaat oleh masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan sosialisasi agar informasi mengenai program dapat menjangkau lebih banyak masyarakat rentan.

Sementara itu, dari aspek politik, program memperoleh dukungan yang kuat dari pemerintah desa maupun pemerintah daerah. Hal ini terlihat dari keterlibatan aktif perangkat desa dalam pendataan dan pengajuan layanan masyarakat rentan. Menurut Drs. Akhmad Ma'mun, M.Si., Kepala Disdukcapil Kabupaten Brebes (19 Januari 2026), koordinasi dengan pemerintah desa dan kecamatan terus ditingkatkan agar pelayanan dapat menjangkau masyarakat secara tepat sasaran. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa lingkungan sosial, ekonomi, dan politik di Kabupaten Brebes memberikan dukungan yang cukup baik terhadap implementasi Program Pandu Disana sehingga membantu keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program Pandu Disana memberikan dampak positif dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan di Kabupaten Brebes. Program ini menjadi salah satu inovasi pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat sakit berat yang mengalami hambatan untuk mengakses layanan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peneliti menemukan temuan penting bahwa pelaksanaan program dapat berjalan cukup baik karena adanya komitmen pelaksana, koordinasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah desa, serta dukungan masyarakat dalam memberikan informasi terkait keberadaan kelompok rentan yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hotlina Sihombing (2021) yang menemukan bahwa program jemput bola mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan meskipun masih menghadapi berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Program Pandu Disana menunjukkan bahwa pendekatan home visiting mampu menjangkau masyarakat yang selama ini kesulitan memperoleh dokumen kependudukan akibat keterbatasan fisik, usia lanjut, maupun kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk datang langsung ke kantor pelayanan.

Layaknya program pelayanan publik lainnya, Program Pandu Disana juga masih memiliki beberapa kekurangan. Penelitian menemukan adanya keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, kendala jaringan internet, serta hambatan teknis dalam proses perekaman biometrik bagi beberapa kelompok rentan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hendri Hidayat dkk. (2023), Moh. Rafi Arrahman (2023), dan Kanzun Fatakhu Meirela (2024) yang menyatakan bahwa keterbatasan SDM, fasilitas operasional, dan anggaran merupakan faktor yang sering menghambat optimalisasi program jemput bola administrasi kependudukan.

Karakteristik Program Pandu Disana sebagai program pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah menjadikannya sebagai bentuk implementasi pelayanan publik yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat rentan. Keberadaan Tim Unit Reaksi Cepat (URC) serta keterlibatan pemerintah desa dalam proses pendataan dan pengajuan layanan menjadi faktor pendukung yang memperkuat pelaksanaan program. Kondisi ini menunjukkan bahwa kolaborasi antarorganisasi pelaksana memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi program sebagaimana dijelaskan dalam teori Van Meter dan Van Horn.

Adanya Program Pandu Disana juga diharapkan mampu memberikan dampak jangka panjang berupa meningkatnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan. Kepemilikan dokumen tersebut tidak hanya memberikan kepastian identitas hukum, tetapi juga membuka akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik seperti kesehatan, bantuan sosial, pendidikan, dan layanan pemerintahan lainnya. Dengan demikian, program ini berkontribusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, berkeadilan, dan menjamin hak-hak dasar warga negara.

Berikut beberapa temuan penting yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain:

a. Peningkatan Akses Pelayanan: Program Pandu Disana mempermudah masyarakat rentan memperoleh layanan administrasi kependudukan melalui sistem jemput bola langsung ke rumah warga;
b. Meningkatnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan: Program membantu masyarakat rentan memperoleh dokumen penting seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya;
c. Pelayanan yang Lebih Inklusif: Program memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan yang memiliki keterbatasan mobilitas dan akses pelayanan;
d. Koordinasi Antar Organisasi yang Baik: Kerja sama antara Disdukcapil, pemerintah desa, dan pihak terkait mendukung kelancaran pelaksanaan program;
e. Kendala Sumber Daya dan Sarana Prasarana: Keterbatasan jumlah petugas, fasilitas operasional, dan jaringan internet masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan program;
f. Peningkatan Perlindungan Hak Warga Negara: Program membantu memastikan masyarakat rentan memperoleh identitas hukum yang menjadi dasar dalam mengakses berbagai layanan publik.

Secara keseluruhan, Program Pandu Disana memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan di Kabupaten Brebes. Meskipun masih terdapat berbagai hambatan dalam implementasinya, program ini telah menunjukkan peran penting dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berkeadilan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi Program Pandu Disana dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan di Kabupaten Brebes telah berjalan cukup baik. Program ini mampu meningkatkan akses pelayanan bagi lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat sakit berat melalui pelayanan jemput bola langsung ke rumah. Keberhasilan program didukung oleh adanya standar pelayanan yang jelas, koordinasi antarorganisasi yang baik, serta komitmen pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat rentan. Namun, implementasi program belum optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, gangguan jaringan internet, serta hambatan teknis dalam proses perekaman biometrik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, sarana pendukung, dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu penelitian yang relatif singkat serta ruang lingkup penelitian yang hanya berfokus pada implementasi Program Pandu Disana di Kabupaten Brebes, sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan kondisi implementasi program serupa di daerah lain.

Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengkaji efektivitas Program Pandu Disana dari perspektif kepuasan masyarakat atau membandingkan implementasi program pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di daerah lain sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai upaya peningkatan pelayanan bagi masyarakat rentan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh informan dan pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung

kelancaran pelaksanaan penelitian mengenai Implementasi Program Pandu Disana bagi Masyarakat Rentan Adminduk di Kabupaten Brebes.

VI. DAFTAR PUSTAKA

AbouZahr, C., De Savigny, D., Mikkelsen, L., Setel, P. W., Lozano, R., Nichols, E., Notzon, F., & Lopez, A. D. (2015). Civil registration and vital statistics: Progress in the data revolution for counting and accountability. *The Lancet, 386*(10001), 1373–1385. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60173-8

Arrahman, M. R. (2023). Implementasi Program "SIP PAK KADES" (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://eprints.ipdn.ac.id/12242/.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Denzin, N. K. (2017). The research act: A theoretical introduction to sociological methods. *Routledge*. https://doi.org/10.4324/9781315134543

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes. (2021). *Program Pandu Disana (Pelayanan Adminduk dari Rumah untuk Disabilitas, Sakit Berat, dan Lansia).* https://dindukcapil.brebeskab.go.id/baca-berita/negara-hadir-sampai-depan-pintu-warga-dengan-layanan-pandu-disana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes. (2024). *Laporan capaian Program Pandu Disana Tahun 2024. https://dindukcapil.brebeskab.go.id/data/data-agregat-kependudukan*

Harbitz, M., & Tamargo, M. C. (2009). The significance of legal identity in situations of poverty and social exclusion. *Inter-American Development Bank. https://dx.doi.org/10.18235/0009023*

Hidayat, H., Budiman, A., & Raudah, S. (2023). Implementasi program jemput bola pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, 14(*1), 67–79. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/599

Labolo, M. (2023). Metode penelitian sosial dan pemerintahan. RajaGrafindo Persada.

Meirela, K. F. (2024). Implementasi program jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Administrasi Publik, 12*(1), 55–70. http://eprints.ipdn.ac.id/18277/

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik. Media Sahabat Cendekia.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Rachmadhanty, A., & Meirinawati. (2024). Efektivitas layanan Peduli Dilan bagi disabilitas, ODGJ, dan lansia di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 12*(1), 22–35. https://doi.org/10.26740/publika.v13n1.p9-20

Rao, C., Bradshaw, D., Mathers, C. D., & AbouZahr, C. (2023). Strengthening civil registration and vital statistics systems: International experiences and lessons for sustainable development. *The Lancet Public Health, 8*(3), e215–e224. 10.47203/IJCH.2024.v36i06.002

Setel, P. W., Macfarlane, S. B., Szreter, S., Mikkelsen, L., Jha, P., Stout, S., & AbouZahr, C. (2007). A scandal of invisibility: Making everyone count by counting everyone. *The Lancet, 370*(9598), 1569–1577. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61307-5

Sihombing, H. (2022). Implementasi program jemput bola dalam pelayanan KTP elektronik bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik, 10*(2), 121–134. https://doi.org/10.61076/jpp.v4i2.3068

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. Administration & Society, 6(4), 445–488. https://doi.org/10.1177/009539977500600404