PERAN DINAS SOSIAL DALAM MENINGKATKAN CAKUPAN KEPEMILIKAN KTP ELEKTRONIK (KTP-el) BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU

Hang Nude Sania Sani
NPP.33.0263
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: saniasani595@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Florianus Aser, M.Si
Email: florianusaser@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The low coverage of electronic identity card (KTP-el) ownership among persons with disabilities in Bengkulu City remains a significant issue because KTP-el serves as a legal identity required to access various public services, including social assistance, healthcare, education, and legal protection. This condition is influenced by mobility barriers, limited disability-friendly service facilities, inadequate public awareness, and suboptimal inter-agency coordination.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the role of the Social Service Office of Bengkulu City in increasing KTP-el ownership coverage among persons with disabilities.* ***Method:*** *This study employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving informants from the Social Service Office of Bengkulu City, the Population and Civil Registration Office of Bengkulu City, and administrators of disability foundations. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana.* ***Results:*** *The findings indicate that the Social Service Office plays a role in increasing KTP-el ownership coverage among persons with disabilities through facilitation, assistance, advocacy, and collaboration with the Population and Civil Registration Office. Based on Soekanto's role theory, the most dominant dimension is authority, as reflected in the implementation of data collection, assistance, and coordination of population administration services for persons with disabilities.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the Social Service Office has an important role in supporting the improvement of KTP-el ownership coverage among persons with disabilities through the implementation of its institutional functions and authority in social services and population administration.*

Keywords: *Electronic Identity Card (KTP-el); Inclusive Public Service; Persons with Disabilities; Population Administration; Role of Social Service Office*

ABSTRAK

Permasalahan (*Research Gap*): Rendahnya cakupan kepemilikan KTP elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas di Kota Bengkulu menjadi masalah penting karena KTP-el merupakan identitas hukum yang menjadi syarat akses terhadap berbagai layanan publik seperti bantuan sosial, kesehatan, pendidikan, dan perlindungan hukum. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh hambatan mobilitas, keterbatasan fasilitas pelayanan yang ramah disabilitas, kurangnya sosialisasi, serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Sosial Kota Bengkulu dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari Dinas Sosial Kota Bengkulu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, serta pengurus yayasan penyandang

disabilitas. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Bengkulu berperan dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui fungsi fasilitasi, pendampingan, advokasi, dan kolaborasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan teori peran Soekanto, dimensi yang paling dominan dalam pelaksanaan peran tersebut adalah dimensi wewenang, yang tercermin dari pelaksanaan pendataan, pendampingan, dan koordinasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa Dinas Sosial memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui pelaksanaan fungsi kelembagaan sesuai kewenangannya dalam pelayanan sosial dan administrasi kependudukan.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; KTP-el; Penyandang Disabilitas; Pelayanan Publik Inklusif; Peran Dinas Sosial

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem administrasi kependudukan di era digital telah menjadi tolak ukur kemajuan tata kelola pemerintahan di seluruh dunia. Banyak negara bergerak menuju konsep *inclusive governance*, suatu sistem pemerintahan yang menekankan kesetaraan hak dan akses terhadap pelayanan publik bagi seluruh warga negara, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO, 2023), terdapat sekitar 1,3 miliar orang atau 16% populasi dunia yang hidup dengan berbagai bentuk disabilitas. Salah satu tantangan utama yang mereka hadapi adalah keterbatasan akses terhadap identitas hukum dan pelayanan publik, yang berakibat pada terbatasnya kesempatan memperoleh hak-hak sosial dan ekonomi secara setara.

Di Indonesia, reformasi sistem administrasi kependudukan mulai dikuatkan melalui penerapan KTP Elektronik (KTP-el) sejak tahun 2011 sebagai identitas tunggal nasional yang terintegrasi dengan berbagai layanan publik. Berdasarkan pemberitaan (Bengkulu Ekspress, 2024), hingga Agustus 2024 hanya sekitar 80 penyandang disabilitas yang telah melakukan perekaman KTP-el di Kota Bengkulu. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri tahun 2024, target cakupan kepemilikan KTP-el secara nasional adalah 99,4% dari penduduk wajib KTP. Namun demikian, kelompok penyandang disabilitas masih menghadapi hambatan dari sisi mobilitas, keterbatasan fasilitas layanan, maupun kurangnya pemahaman petugas terhadap kebutuhan spesifik mereka.

Penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang sering menghadapi hambatan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyediakan pelayanan yang inklusif, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Penelitian (Oktavianes et al., 2024) menemukan bahwa peningkatan aksesibilitas pelayanan, koordinasi antarinstansi, dan penyesuaian prosedur pelayanan menjadi aspek penting dalam mendukung terpenuhinya hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas.

Efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam membangun tata kelola yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif *collaborative governance*, keberhasilan suatu program publik tidak hanya ditentukan oleh kapasitas organisasi, tetapi juga oleh kualitas koordinasi dan keterlibatan para pemangku kepentingan dalam proses pelayanan (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012). Selain itu, implementasi tata kelola kolaboratif yang efektif mampu meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, memperkuat integrasi kelembagaan, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif dan

berkelanjutan (Bianchi et al., 2021). Dalam konteks ilmu pemerintahan, pemerintahan yang baik harus mampu menjalankan fungsi pelayanan secara efektif guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai tujuan utama penyelenggaraan negara (Labolo, 2014). Selanjutnya, penyelenggaraan pemerintahan daerah memerlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai aktor lainnya agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan berorientasi pada kepentingan publik (Wasistiono, 2001). Di sisi lain, penguatan otonomi daerah dan desentralisasi juga menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan serta kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Djohan, 2014). Dengan demikian, efektivitas suatu program pelayanan publik dapat dipahami sebagai hasil dari kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan, membangun kolaborasi, serta mengintegrasikan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Van der Wal et al., 2019).

Pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif bagi penyandang disabilitas merupakan bagian dari upaya pemenuhan hak-hak sipil yang harus dijamin oleh negara melalui penyediaan layanan yang aksesibel, responsif, dan nondiskriminatif. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi, kapasitas kelembagaan, partisipasi masyarakat, serta dukungan kebijakan yang inklusif (Ansell & Gash, 2007; Emerson & Nabatchi, 2015; Nurhaeni, 2024; Widadsyah, 2023; Oktavianes et al., 2024). Dalam konteks administrasi kependudukan, pemenuhan hak identitas hukum menjadi prasyarat penting bagi akses terhadap berbagai layanan publik lainnya (Prasetyawati, 2026; Dumako, 2024). Pemerintahan daerah pada dasarnya memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat sebagai orientasi utama penyelenggaraan pemerintahan (Wasistiono, 2001). Selain itu, penguatan tata kelola pemerintahan daerah dan sinergi antarorganisasi pemerintahan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada kelompok rentan (Wasistiono, 2017; Wasistiono & Simangunsong, 2020; Pitono, 2020; Pitono, 2021; Ambarwati, 2022). Temuan tersebut sejalan dengan berbagai studi nasional yang menegaskan pentingnya inovasi pelayanan, aksesibilitas layanan, dan pengurangan stigma sosial dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas (Khairunnisa & Khaerani, 2025; Cahyono et al., 2025; Syuib, 2025; Setiawan, 2026; Challenges and Opportunities in Implementing Disability Rights, 2024).

Di Kota Bengkulu, berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tahun 2024, terdapat 888 jiwa penyandang disabilitas yang tersebar di 9 kecamatan. Laporan media lokal menunjukkan bahwa hingga Agustus 2024 hanya terdapat 80 penyandang disabilitas yang telah melakukan perekaman KTP-el, mengindikasikan bahwa pelayanan kependudukan bagi kelompok rentan masih memerlukan perhatian serius dan kolaborasi lintas instansi.

Tabel 1.
Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kecamatan Di Kota Bengkulu Tahun 2025

NO	KECAMATAN	JIWA
1.	Gading Cempaka	99
2.	Kampung Melayu	89
3.	Muara Bangka Hulu	130
4.	Ratu Agung	145
5.	Ratu Samban	57

NO	KECAMATAN	JIWA
6.	Selebar	160
7.	Singaran Pati	94
8.	Sungai Serut	61
9.	Teluk Segara	53
	JUMLAH	**888**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, 2024

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Terdapat kesenjangan penelitian dalam mengkaji bagaimana peran Dinas Sosial sebagai lembaga sosial pemerintah berkontribusi terhadap peningkatan kepemilikan KTP-el, khususnya dalam konteks kolaborasi antarinstansi dan pemberdayaan sosial penyandang disabilitas. Sebagian besar studi terdahulu lebih menitikberatkan pada inovasi teknis Disdukcapil, sedangkan dimensi sosial dan kolaboratif belum banyak dikaji, terutama dalam konteks daerah seperti Kota Bengkulu yang memiliki karakteristik geografis, sosial, dan kelembagaan tersendiri.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai peran Dinas Sosial dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kota Bengkulu sebagai dasar perumusan strategi oleh pemerintah setempat. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola serta tingkat pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, sehingga perumusan strategi pengembangan program berisiko tidak tepat sasaran dan kurang efektif.

1.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis berupaya menelaah berbagai hasil penelitian, baik berupa skripsi maupun jurnal ilmiah yang diperoleh melalui akses internet maupun sumber kepustakaan lainnya. Kajian terhadap penelitian terdahulu dipandang penting untuk memberikan data pendukung serta perbandingan yang relevan dengan permasalahan yang diangkat. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian ini disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2.
Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Nama,Tahun, Judul	Metode Penelitian	Temuan Utama
1	Situmorang & Rahayu (2023) Peran Dinas Sosial Melalui PKH Komponen Kesejahteraan Disabilitas di Kota Bengkulu	Kualitatif	Dinas Sosial berperan aktif dalam penanggulangan kemiskinan bagi disabilitas melalui PKH
2	Anindya & Fanida (2024) Kajian Kualitas Layanan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia di Kab. Mojokerto	Kualitatif	Kualitas layanan KTP-el bagi disabilitas dan lansia perlu peningkatan

No	Nama,Tahun, Judul	Metode Penelitian	Temuan Utama
			aspek responsivita
3	Jauhari, Semil & Asteriniah (2022) Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lansia di Disdukcapil Kab. Banyuasin	Kualitatif	Kualitas pelayanan disabilitas di Disdukcapil perlu perbaikan dari sisi aksesibilitas dan empati petugas
4	Nusura, Alhadar & Tahalib (2025) Pelayanan E-KTP Bagi Penyandang Disabilitas oleh Disdukcapil Kab. Bolsel	Kualitatif	Pelayanan E-KTP masih menghadapi kendala aksesibilitas dan sosialisasi di kabupaten terpencil
5	Mardhotillah (2024) Optimalisasi Fungsi Disdukcapil Bagi Penyandang Disabilitas Berbasis *ICT System*	Kualitatif	Penerapan *ICT* mampu mengoptimalkan fungsi pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas
6	Furqan, Wardanhi & Bustamin (2024) Berdaya Muda: Literasi Digital Untuk Pengabdian Penyandang Disabilitas Usia Produktif di Masyarakat Makassar		Literasi digital meningkatkan kemandirian penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik
7	Ansell & Gash (2007) *Collaborative Governance in Theory and Practice*	Studi literatur	*Collaborative governance* efektif bila ada kepercayaan antarpihak, kepemimpinan fasilitatif, dan komitmen proses

Sumber: Diolah peneliti, 2025

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya karena secara khusus mengkaji peran Dinas Sosial, bukan Disdukcapil, dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas. Kebaruan penelitian ini terletak pada dimensi analisis yang menggunakan teori peran Soekanto (2012) meliputi kedudukan (status), kekuasaan

(power), dan wewenang *(authority)* dalam konteks kolaborasi lintas instansi dan pelayanan publik inklusif di Kota Bengkulu, serta menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus yang belum pernah diterapkan pada konteks serupa di wilayah ini.

1.6 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Sosial Kota Bengkulu dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP Elektronik (KTP-el) bagi penyandang disabilitas di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk memahami secara mendalam peran, proses, dan dinamika pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Bengkulu. Pendekatan kualitatif dinilai paling tepat untuk menangkap kompleksitas fenomena peran kelembagaan yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data numerik.

Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan terhadap 7 informan yang dipilih secara *purposive*, terdiri dari Kepala Dinas Sosial Kota Bengkulu, Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Bengkulu, Kepala Dinas Disdukcapil Kota Bengkulu, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Bengkulu, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Bengkulu, Pengurus Yayasan Khalisa Kota Bengkulu, dan penerima manfaat. Informan kunci adalah Kepala Dinas Sosial Kota Bengkulu karena memiliki kewenangan kebijakan dan pengambil keputusan utama terkait pelayanan sosial, termasuk kepada penyandang disabilitas.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari unsur pemerintah dan yayasan), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta *member check* kepada informan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Bengkulu dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Maret hingga April 2026, yang mencakup proses observasi awal, pelaksanaan wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumentasi kegiatan program.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis peran Dinas Sosial dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kota Bengkulu menggunakan teori peran Soekanto (2012) yang mencakup tiga dimensi: kedudukan (status), kekuasaan *(power)*, dan wewenang *(authority)*. Selain itu, penelitian juga mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan langkah-langkah strategis yang perlu dilakukan.

3.1 Peran Dinas Sosial

3.1.1 Kedudukan (Status)

Kedudukan (status) berkaitan dengan posisi yang dimiliki Dinas Sosial dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Sosial memiliki fungsi formal dalam melakukan pendataan penyandang disabilitas, memberikan pendampingan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, serta memastikan penyandang disabilitas memperoleh akses pelayanan publik secara layak dan setara. Sementara itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil (Disdukcapil) memiliki kewenangan teknis dalam proses perekaman data biometrik, verifikasi administrasi, hingga penerbitan KTP-el.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, diperoleh informasi bahwa:

> *"Peran Dinas Sosial dalam hal ini lebih kepada melakukan pendataan penyandang disabilitas dan memberikan pendampingan dalam proses pengurusan KTP-el, sementara untuk penerbitannya merupakan kewenangan Disdukcapil. Dalam pelayanan, biasanya penyandang disabilitas dibantu oleh keluarga atau pendamping, karena memang masih terbatas tenaga penerjemah bahasa isyarat."*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Dinas Sosial menempati posisi strategis sebagai institusi yang berhubungan langsung dengan kelompok penyandang disabilitas. Kedudukan tersebut menjadikan Dinas Sosial sebagai penghubung antara kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas dengan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil. Melalui kegiatan pendataan dan pendampingan, Dinas Sosial berperan dalam memastikan bahwa penyandang disabilitas tidak mengalami hambatan administratif yang dapat mengurangi hak mereka untuk memperoleh identitas kependudukan.

Dalam perspektif teori peran Soekanto (2012), kedudukan merupakan posisi seseorang atau lembaga dalam suatu struktur sosial yang disertai dengan seperangkat hak dan kewajiban tertentu. Kedudukan Dinas Sosial sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas di bidang kesejahteraan sosial memberikan legitimasi bagi instansi tersebut untuk terlibat dalam upaya pemenuhan hak-hak dasar penyandang disabilitas, termasuk hak atas identitas kependudukan. Dengan demikian, pelaksanaan pendataan dan pendampingan yang dilakukan Dinas Sosial merupakan bentuk aktualisasi dari kedudukan formal yang dimilikinya dalam sistem pemerintahan daerah.

Selain menjalankan fungsi pendataan, Dinas Sosial juga berperan dalam mengidentifikasi kondisi dan kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Informasi mengenai jenis disabilitas, tingkat kemandirian, kondisi sosial ekonomi, serta kebutuhan pendampingan menjadi data penting yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el. Keberadaan data tersebut membantu pemerintah dalam menentukan bentuk pelayanan yang sesuai dengan karakteristik penerima layanan sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih inklusif dan responsif.

Dari sisi koordinasi kelembagaan, kedudukan Dinas Sosial juga terlihat melalui keterlibatannya dalam menjembatani komunikasi antara penyandang disabilitas dengan Disdukcapil. Dalam beberapa kegiatan pelayanan jemput bola, Dinas Sosial berfungsi sebagai pihak yang mengidentifikasi sasaran pelayanan, menghubungi keluarga penyandang disabilitas, serta mendampingi proses pelayanan di lapangan. Peran ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan tidak hanya bergantung pada instansi teknis, tetapi juga membutuhkan dukungan lembaga yang memiliki kedekatan dengan kelompok sasaran.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kedudukan Dinas Sosial dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya didukung oleh mekanisme koordinasi yang terstruktur. Hubungan kerja antara Dinas Sosial dan Disdukcapil masih bersifat situasional dan belum didasarkan pada sistem koordinasi yang berjalan secara rutin. Kondisi ini menyebabkan pertukaran informasi dan sinkronisasi data belum dapat dilakukan secara optimal.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil yang menyatakan:

> *"Koordinasi dengan Dinas Sosial memang ada, baik melalui komunikasi langsung maupun dalam kegiatan tertentu, tetapi memang belum berjalan secara rutin. Ke depan perlu ditingkatkan agar lebih terstruktur."*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara kelembagaan Dinas Sosial memiliki kedudukan yang penting dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, pelaksanaan peran tersebut masih memerlukan penguatan dalam aspek koordinasi antarlembaga. Kedudukan yang dimiliki Dinas Sosial akan memberikan hasil yang lebih optimal apabila didukung oleh mekanisme kerja sama yang terencana, pertukaran data yang terintegrasi, serta forum koordinasi yang dilakukan secara berkala.

Tabel 3.
Kedudukan dan Fungsi Instansi dalam Pelayanan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas di Kota Bengkulu

Instansi	Kedudukan dalam Pelayanan	Fungsi Utama
Dinas Sosial Kota Bengkulu	Instansi pendamping dan fasilitator kelompok rentan	Pendataan penyandang disabilitas, identifikasi kebutuhan khusus, pendampingan pelayanan, serta koordinasi dengan Disdukcapil
Disdukcapil Kota Bengkulu	Instansi teknis penyelenggara administrasi kependudukan	Verifikasi administrasi, perekaman biometrik, pengelolaan *database* kependudukan, dan penerbitan KTP-el
Keluarga/Pendamping	Pendukung pelayanan	Membantu penyandang disabilitas dalam proses pengurusan dan pemenuhan persyaratan administrasi
Yayasan Penyandang Disabilitas	Mitra sosial	Memberikan informasi, pendampingan, dan dukungan sosial kepada penyandang disabilitas

Sumber: Hasil Wawancara dan Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis teori peran Soekanto, dapat disimpulkan bahwa dimensi kedudukan (status) telah dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Bengkulu melalui fungsi pendataan, pendampingan, dan fasilitasi pelayanan bagi penyandang disabilitas. Kedudukan tersebut menempatkan Dinas Sosial sebagai aktor penting dalam mendukung pemenuhan hak administrasi kependudukan kelompok rentan, meskipun efektivitas pelaksanaannya masih memerlukan penguatan koordinasi kelembagaan agar pelayanan yang diberikan dapat berlangsung secara lebih terintegrasi dan berkelanjutan.

3.1.2 Kekuasan *(Power)*

Tabel 4.
Implementasi Dimensi Kekuasaan *(Power)* Dinas Sosial Kota Bengkulu dalam Peningkatan Kepemilikan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas

Indikator Kekuasaan *(Power)*	Temuan Penelitian
Advokasi kebutuhan penyandang disabilitas	Dinas Sosial menyampaikan kebutuhan khusus penyandang disabilitas kepada Disdukcapil dalam proses pelayanan KTP-el

Indikator Kekuasaan *(Power)*	Temuan Penelitian
Koordinasi antarinstansi	Dinas Sosial melakukan koordinasi dengan Disdukcapil dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan
Mobilisasi sumber daya	Dinas Sosial mengerahkan petugas dan melakukan pendampingan dalam kegiatan pelayanan
Pengaruh terhadap pelayanan	Dinas Sosial mendorong pelaksanaan pelayanan yang lebih memperhatikan kondisi penyandang disabilitas
Pelayanan jemput bola	Dinas Sosial terlibat dalam pelaksanaan pelayanan langsung kepada penyandang disabilitas bersama Disdukcapil

Sumber: Hasil Wawancara dan Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4., dimensi kekuasaan Dinas Sosial Kota Bengkulu tercermin melalui kemampuan instansi dalam melakukan advokasi, koordinasi, dan mobilisasi sumber daya untuk mendukung pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas. Bentuk kekuasaan yang dimiliki tidak bersifat teknis-administratif sebagaimana kewenangan Disdukcapil, melainkan berupa kemampuan memengaruhi proses pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Melalui penyampaian aspirasi penyandang disabilitas, koordinasi lintas sektor, dan keterlibatan dalam program jemput bola, Dinas Sosial menunjukkan perannya sebagai aktor yang mampu menggerakkan berbagai pihak dalam mendukung pemenuhan hak administrasi kependudukan.

Kekuasaan *(power)* berkaitan dengan kemampuan Dinas Sosial dalam memengaruhi pelaksanaan kebijakan melalui advokasi, koordinasi, serta mobilisasi sumber daya. Dalam konteks peningkatan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas, kekuasaan tidak selalu dimaknai sebagai kewenangan formal untuk mengambil keputusan, tetapi juga kemampuan untuk memengaruhi pihak lain agar memberikan perhatian terhadap kebutuhan kelompok rentan. Dinas Sosial memiliki peran dalam menyampaikan dan memperjuangkan kebutuhan penyandang disabilitas kepada Disdukcapil, meliputi hambatan mobilitas, hambatan komunikasi, serta kebutuhan pendampingan dalam proses pelayanan KTP-el.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kota Bengkulu diperoleh informasi bahwa:

> *"Kami berupaya mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas, baik dari sisi mobilitas maupun komunikasi, melalui koordinasi dengan Disdukcapil. Selain itu, kami juga pernah melaksanakan program jemput bola sebagai bentuk pelayanan langsung. Tentunya ada tantangan dari sisi masyarakat, di mana masih terdapat keluarga yang belum sepenuhnya terbuka bahkan cenderung enggan untuk mengurus administrasi kependudukan bagi anggota keluarganya yang merupakan penyandang disabilitas."*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Dinas Sosial telah menggunakan kapasitas kelembagaannya untuk memengaruhi proses pelayanan administrasi kependudukan agar lebih memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas. Pengaruh tersebut terlihat melalui penyampaian informasi mengenai kondisi penyandang disabilitas kepada Disdukcapil, pemberian masukan terkait kebutuhan pelayanan yang aksesibel, serta keterlibatan dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola. Dengan adanya koordinasi tersebut, pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga mempertimbangkan kondisi sosial dan keterbatasan yang dialami oleh kelompok sasaran.

Dalam perspektif teori peran Soekanto (2012), kekuasaan merupakan kemampuan seseorang atau lembaga untuk memengaruhi tindakan pihak lain sehingga tujuan tertentu dapat tercapai. Dalam penelitian ini, kekuasaan Dinas Sosial tercermin dari kemampuannya membangun komunikasi dan kerja sama dengan Disdukcapil dalam rangka memperluas akses pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas. Meskipun tidak memiliki kewenangan teknis untuk menerbitkan KTP-el, Dinas Sosial tetap memiliki pengaruh dalam menentukan arah pelayanan melalui penyediaan data, penyampaian kebutuhan kelompok sasaran, serta fasilitasi pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Kekuasaan Dinas Sosial juga terlihat dari kemampuannya menggerakkan berbagai sumber daya yang tersedia. Melalui jaringan kerja yang dimiliki, Dinas Sosial dapat menghubungkan penyandang disabilitas dengan instansi pelayanan, keluarga, maupun organisasi sosial yang relevan. Dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola, misalnya, Dinas Sosial berperan dalam mengidentifikasi calon penerima layanan, menghubungi keluarga, serta membantu memastikan kehadiran penyandang disabilitas dalam proses pelayanan. Peran tersebut menunjukkan bahwa kekuasaan tidak hanya diwujudkan dalam bentuk pengambilan keputusan, tetapi juga melalui kemampuan mengorganisasikan dan mengoordinasikan berbagai pihak yang terlibat. Hak penyandang disabilitas untuk memperoleh identitas dan pelayanan publik dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Selain itu, kekuasaan Dinas Sosial tampak dalam fungsi advokasi yang dijalankan untuk memastikan hak-hak penyandang disabilitas memperoleh perhatian dari instansi pelayanan publik. Pemerintah Kota Bengkulu telah menetapkan Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 3 Tahun 2024 tentang Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Advokasi dilakukan dengan menyampaikan berbagai kendala yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, seperti keterbatasan mobilitas, kesulitan komunikasi, serta kebutuhan pendampingan selama proses pelayanan. Melalui advokasi tersebut, Dinas Sosial berupaya mendorong terciptanya pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kekuasaan belum berjalan secara optimal. Kemampuan Dinas Sosial dalam memengaruhi pelaksanaan pelayanan masih menghadapi berbagai keterbatasan, terutama dari aspek sumber daya dan koordinasi. Mobilisasi sumber daya yang dilakukan masih didominasi oleh pemanfaatan tenaga petugas dan koordinasi lapangan, sementara dukungan berupa tenaga penerjemah bahasa isyarat, fasilitas komunikasi khusus, maupun sarana pendukung lainnya masih sangat terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan kemampuan Dinas Sosial dalam memperjuangkan kebutuhan penyandang disabilitas belum sepenuhnya dapat diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang komprehensif.

Selain itu, masih terdapat kendala yang berasal dari lingkungan sosial masyarakat. Sebagian keluarga penyandang disabilitas masih memiliki tingkat kesadaran yang rendah terhadap pentingnya dokumen kependudukan atau merasa enggan untuk mengurus administrasi kependudukan anggota keluarganya yang menyandang disabilitas. Kondisi ini secara tidak langsung mengurangi efektivitas pengaruh yang dimiliki Dinas Sosial karena keberhasilan pelayanan juga sangat bergantung pada partisipasi dan dukungan keluarga sebagai pihak yang paling dekat dengan penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis teori peran Soekanto, dapat disimpulkan bahwa dimensi kekuasaan *(power)* Dinas Sosial Kota Bengkulu telah diwujudkan melalui

fungsi advokasi, koordinasi, dan mobilisasi sumber daya dalam mendukung kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi, kekuasaan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terbatasnya sumber daya pendukung, belum kuatnya koordinasi lintas sektor, serta masih adanya hambatan sosial yang memengaruhi partisipasi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

3.1.3 Wewenang

Wewenang (*authority*) merupakan hak yang dimiliki Dinas Sosial untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, Dinas Sosial memiliki kewenangan pada tahap awal pelayanan berupa pendataan, identifikasi, verifikasi kondisi sosial, serta pendampingan terhadap penyandang disabilitas. Kewenangan tersebut menjadi dasar bagi Dinas Sosial untuk memastikan bahwa kelompok rentan memperoleh akses yang setara terhadap berbagai layanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan. Sementara itu, Disdukcapil memiliki kewenangan penuh dalam proses verifikasi administrasi kependudukan, perekaman data biometrik, pengelolaan *database* kependudukan, hingga penerbitan KTP-el.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kota Bengkulu diperoleh informasi bahwa:

> *"Karena di Dinas Sosial memang sudah ada data warga penyandang disabilitas berdasarkan jenisnya, maka sebelum pelayanan dilakukan kami bisa melihat terlebih dahulu kondisi masing-masing orang, misalnya apakah termasuk disabilitas netra, rungu, fisik, intelektual, atau mental. Data itu menjadi dasar bagi kami untuk menyesuaikan pelayanan saat berkoordinasi dengan Disdukcapil."*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kewenangan yang dimiliki Dinas Sosial tidak hanya sebatas mengumpulkan data, tetapi juga melakukan identifikasi karakteristik dan kebutuhan khusus setiap penyandang disabilitas. Data yang dimiliki menjadi instrumen penting dalam menentukan bentuk pelayanan yang sesuai dengan kondisi penerima layanan. Melalui kewenangan tersebut, Dinas Sosial dapat memberikan informasi yang lebih akurat kepada Disdukcapil mengenai kebutuhan pelayanan bagi masing-masing penyandang disabilitas sehingga proses pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan inklusif.

Dalam perspektif teori peran Soekanto (2012), wewenang merupakan hak yang diberikan kepada seseorang atau lembaga untuk menjalankan tugas tertentu sesuai dengan kedudukan yang dimilikinya. Wewenang memberikan legitimasi kepada suatu lembaga untuk bertindak dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi kelembagaannya. Oleh karena itu, keberadaan wewenang menjadi unsur penting yang membedakan antara sekadar keterlibatan dengan pelaksanaan tugas yang memiliki dasar hukum dan tanggung jawab yang jelas.

Pada penelitian ini, wewenang Dinas Sosial terlihat dari kemampuannya menjalankan fungsi pendataan dan identifikasi penyandang disabilitas secara berkelanjutan. Melalui data tersebut, Dinas Sosial dapat mengetahui jumlah penyandang disabilitas, persebaran wilayah, jenis disabilitas, serta kebutuhan pelayanan yang diperlukan. Informasi tersebut sangat penting karena menjadi dasar bagi penyusunan program pelayanan dan koordinasi dengan instansi lain, khususnya Disdukcapil. Dengan demikian, kewenangan yang dimiliki Dinas Sosial berkontribusi secara langsung terhadap upaya pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas.

Selain itu, pelaksanaan wewenang juga terlihat melalui kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh Dinas Sosial. Pendampingan diberikan kepada penyandang disabilitas dan keluarganya agar dapat memahami prosedur pelayanan administrasi kependudukan serta memperoleh akses terhadap pelayanan yang tersedia. Dalam beberapa kasus, Dinas Sosial turut membantu menghubungkan penyandang disabilitas dengan Disdukcapil sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar. Bentuk pendampingan tersebut menunjukkan bahwa kewenangan Dinas Sosial tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup fungsi perlindungan dan pemberdayaan sosial bagi kelompok rentan.

Pelaksanaan program jemput bola yang dilakukan bersama Disdukcapil juga mencerminkan implementasi wewenang yang dimiliki Dinas Sosial. Dalam kegiatan tersebut, Dinas Sosial berperan dalam menentukan sasaran pelayanan berdasarkan data yang dimiliki, menginformasikan jadwal pelayanan kepada keluarga penyandang disabilitas, serta mendampingi pelaksanaan pelayanan di lapangan. Keterlibatan aktif tersebut menunjukkan bahwa kewenangan Dinas Sosial telah dijalankan secara nyata dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah dijangkau oleh penyandang disabilitas.

Dibandingkan dengan dimensi kedudukan dan kekuasaan, dimensi wewenang merupakan dimensi yang paling optimal dalam pelaksanaan peran Dinas Sosial Kota Bengkulu. Hal ini terlihat dari adanya pelaksanaan tugas yang jelas, dukungan data yang memadai, serta keterlibatan aktif dalam proses pelayanan kepada penyandang disabilitas. Berbeda dengan dimensi kekuasaan yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya dan koordinasi, pelaksanaan wewenang relatif berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki oleh Dinas Sosial.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial telah memanfaatkan kewenangannya secara aktif melalui pendataan, identifikasi kebutuhan, pendampingan, dan koordinasi pelayanan bagi penyandang disabilitas. Pelaksanaan kewenangan tersebut mencerminkan komitmen kelembagaan dalam mendukung pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, khususnya hak untuk memperoleh identitas kependudukan yang menjadi dasar akses terhadap berbagai pelayanan publik lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis teori peran Soekanto, dapat disimpulkan bahwa dimensi wewenang (*authority*) merupakan dimensi yang paling dominan dalam peran Dinas Sosial Kota Bengkulu dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas. Dominasi tersebut terlihat dari kemampuan Dinas Sosial menjalankan tugas dan fungsi yang menjadi kewenangannya secara konsisten melalui pendataan, identifikasi, pendampingan, serta koordinasi pelayanan. Dengan demikian, pelaksanaan wewenang menjadi fondasi utama yang mendukung keberhasilan Dinas Sosial dalam menjalankan perannya terhadap pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas.

3.2 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan temuan menarik bahwa yayasan penyandang disabilitas seperti Yayasan Khalisa Kota Bengkulu memiliki potensi besar sebagai mitra dalam pelayanan namun belum dioptimalkan. Berdasarkan wawancara dengan pengurus Yayasan Khalisa: "Kami sebenarnya siap membantu dalam pendampingan, karena kami lebih dekat dengan penyandang disabilitas. Namun, koordinasi dengan pemerintah belum dilakukan, sehingga potensi kerjasama tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal." Hal ini menjadi temuan baru yang menunjukkan adanya sumber daya sosial yang belum termanfaatkan dan dapat menjadi modal berharga dalam memperluas jangkauan pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran Dinas Sosial Kota Bengkulu dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas telah dilaksanakan melalui tiga dimensi, yaitu kedudukan (status), kekuasaan *(power)*, dan wewenang *(authority)*. Pada dimensi kedudukan, Dinas Sosial berperan sebagai fasilitator dan pendamping yang menjembatani kebutuhan penyandang disabilitas dengan pelayanan administrasi kependudukan. Pada dimensi kekuasaan, Dinas Sosial menjalankan fungsi advokasi, koordinasi, dan mobilisasi sumber daya dalam mendukung akses pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas. Sementara itu, pada dimensi wewenang, Dinas Sosial melaksanakan pendataan, identifikasi kebutuhan, pendampingan, serta koordinasi pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi kelembagaannya.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi wewenang merupakan dimensi yang paling optimal dalam pelaksanaan peran Dinas Sosial Kota Bengkulu. Hal ini terlihat dari pelaksanaan kewenangan yang dilakukan secara aktif melalui pendataan penyandang disabilitas, pendampingan administrasi kependudukan, serta koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendukung pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Namun demikian, pelaksanaan peran tersebut masih menghadapi beberapa kendala, antara lain koordinasi yang belum sepenuhnya terstruktur, keterbatasan sumber daya pendukung, serta belum terintegrasinya data penyandang disabilitas secara optimal.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan wilayah penelitian yang hanya berfokus pada Kota Bengkulu sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan kondisi pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas pada daerah lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, keterbatasan waktu dan sumber daya penelitian menyebabkan pengumpulan data belum dapat menjangkau seluruh penyandang disabilitas yang menjadi sasaran pelayanan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan pendekatan komparatif pada beberapa kabupaten/kota di Provinsi Bengkulu maupun daerah lain di Indonesia untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran Dinas Sosial dalam mendukung pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengembangkan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur efektivitas peran Dinas Sosial terhadap peningkatan cakupan kepemilikan KTP-el secara lebih terukur.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Bengkulu beserta jajarannya, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu beserta jajarannya, serta Pengurus Yayasan Khalisa Kota Bengkulu yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan. Terima kasih juga kepada Bapak Drs. Florianus Aser, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi atas bimbingan, nasehat, dan arahan yang diberikan selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ambarwati, O. (2022). Descriptive Study of Policy Research on Disabled Rights in Indonesia. Matra Pembaruan. https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/959

Anindya, N. T., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Kualitas Layanan KTP-Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia di Kabupaten Mojokerto. Publika, 12(2), 511–520. https://doi.org/10.26740/Publika.V12n2.P511-520

Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(4), 543–571. https://doi.org/10.1093/jopart/mum032

Bengkulu Ekspress. (2024, August 10). Jemput bola, puluhan e-KTP ODGJ, lansia, hingga disabilitas dicetak Disdukcapil Kota Bengkulu. https://bengkulueksprress.disway.id/read/179466

Bianchi, C., Nasi, G., & Rivenbark, W. C. (2021). Implementing collaborative governance: Models, experiences, and challenges. *Public Management Review*, *23*(11), 1581–1589. https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1878777

Cahyono, B., Intifada, L., Megawati, S., Wahyuni, J., & Miranti, R. (2025). Removing Stigma: Inclusive Public Policy Innovations for Persons with Disabilities in Indonesia. Journal of Social Development and Governance. https://doi.org/10.26740/jsdg.v2i2.36648

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Bengkulu. (2024). Jumlah penduduk yang telah memiliki KTP Elektronik tahun 2024. https://data.bengkuluprov.go.id/dataset/jumlah-penduduk-yang-telah-memiliki-ktp-elektronik-tahun-2024

Djohan, D. (2014). *Merajut otonomi daerah pada era reformasi*. IKAPTK.

Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). Collaborative Governance Regimes. Washington, DC: Georgetown University Press.

Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *22*(1), 1–29. https://doi.org/10.1093/jopart/mur011

Furqan, W., Wardanhi, & Bustamin. (2024). Berdaya Muda: Literasi Digital untuk Penyandang Disabilitas Usia Produktif di Makassar. https://ojs.unm.ac.id/inovasi/article/view/67871

Indonesia. (2016). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871.

Khairunnisa, R. A., & Khaerani, T. R. (2025). Evaluasi Inklusivitas Pelayanan Administrasi Publik bagi Penyandang Disabilitas: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sangatta Utara. eJournal Administrasi Publik, 13(3). https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/?p=5063

Labolo, M. (2014). *Memahami ilmu pemerintahan: Suatu kajian, teori, konsep dan pengembangannya* (Rev. ed.). RajaGrafindo Persada.

Mardhotillah, A. (2024). Optimalisasi Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bagi Penyandang Disabilitas Berbasis ICT System. Al-Qisth Law Review, 7(2), 199–214. https://jurnal.umj.ac.id/index.php/al-qisth/article/view/18389

Nurhaeni, I. D. A. (2024). Defining Social Inclusion for People with Disabilities in Governance. Journal of Behavioral and Business. https://www.researchgate.net/publication/376667144

Oktavianes, A., Sjafari, A., & Maisaroh, I. (2024). Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas. Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science. https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.258

Pemerintah Kota Bengkulu. (2024). *Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 3 Tahun 2024 tentang Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas*. Pemerintah Kota Bengkulu.

Pitono, A. (2020). Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung: Cendikia Press.

Pitono, A. (2021). Konsep Dasar Desentralisasi, Otonomi Daerah dan Desa (Kepemimpinan yang Beretika, Integritas dan Kearifan Lokal). Bandung: Cendikia Press.

Setiawan, B. (2026). Accessibility, Governance, and Evidence Systems: A Literature Review of Disability Policy in Indonesia (2020–2025). International Journal of Social Sciences, 9(1), 1–12. https://doi.org/10.21744/ijss.v9n1.2465

Situmorang, G. E. M., & Rahayu, A. Y. S. (2023). Peran Dinas Sosial Melalui Program Keluarga Harapan Komponen Kesejahteraan Disabilitas dalam Penanggulangan Kemiskinan di Kota Bengkulu. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 8(9), 35–45. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i9.13664

Syuib, M. (2025). Equal Access to Justice for Persons with Disabilities: Comparative Perspective. As-Siyasi Journal, 5(1). https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v5i1.26855

Van der Wal, Z., De Graaf, G., & Lasthuizen, K. (2019). Opening up the black box of civil servants' competencies. *Public Management Review, 21*(9), 1367–1386. https://www.researchgate.net/publication/334530168

Wasistiono, S. (2001). *Kapita selekta manajemen pemerintahan daerah*. Alqaprint.

Wasistiono, S. (2017). Perkembangan Ilmu Pemerintahan dari Klasik sampai Kontemporer. Bandung: IPDN Press.

Wasistiono, S., & Simangunsong, F. (2020). Teori Pemerintahan Daerah. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Widadsyah, M. A. (2023). Disability Identity: Perspective for Policy Formulation. Indonesian Journal of Disability Studies, 10(1). https://ijds.ub.ac.id/index.php/ijds/article/view/436

World Health Organization. (2023). Global Report on Health Equity for Persons with Disabilities. Geneva: World Health Organization. https://www.who.int/publications/i/item/9789240063600