

## **EFEKTIVITAS LAYANAN PEDULI DILAN (DISABILITAS, ODGJ DAN LANSIA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**Aulia Rachmadhanty**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[auliarachmadhanty.21029@mhs.unesa.ac.id](mailto:auliarachmadhanty.21029@mhs.unesa.ac.id)

**Meirinawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Layanan Peduli Dilan merupakan program inovatif untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok masyarakat berkebutuhan khusus di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Peduli Dilan dengan menggunakan tujuh indikator efektivitas menurut Annas yaitu: ketepatan waktu, sumber daya manusia yang mengelola, mekanisme kerja, kerja sama dan komunikasi, penyaluran dana, tidak ada penyimpangan, monitoring dan evaluasi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan Peduli Dilan telah berjalan efektif. Layanan dapat dikatakan telah berjalan tepat waktu meskipun tidak memiliki jadwal tetap karena keterbatasan petugas, namun petugas memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan. Mekanisme kerja layanan berjalan sesuai SOP dan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam proses pelayanan. Layanan Peduli Dilan telah melakukan kerja sama dan komunikasi dengan berbagai *stakeholder* untuk mendukung kelancaran pelayanan. Dalam hal penyaluran dana, dana operasional bersumber dari APBD yang diawasi melalui evaluasi dan audit berkala. Dalam pelayanan tidak ditemukan adanya penyimpangan dan layanan diberikan secara gratis. Layanan Peduli Dilan rutin dilakukan monitoring dan evaluasi, namun tidak ada SKM khusus untuk layanan Peduli Dilan. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, direkomendasikan adanya penambahan jumlah petugas, serta penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang lebih spesifik bagi penerima layanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Efektivitas, Layanan Peduli Dilan, Administrasi Kependudukan

### **Abstract**

Peduli Dilan service is an innovative program to improve accessibility of population administration services for people with with special needs in Sidoarjo Regency. This study aims to analyze the effectiveness of the Peduli Dilan service by using seven indicators of effectiveness according to Annas: timeliness, human resources that manage, work mechanisms, cooperation and communication, distribution of funds, no deviations, monitoring and evaluation. This research uses descriptive qualitative approach method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results showed that in general In general, Peduli Dilan service has been running effectively. The service can be said run on time even though it does not have a fixed schedule due to limited officers, but officers have good competence in providing services. The service work mechanism runs according to the SOP and utilizing technological developments in the service process. Peduli Dilan service has collaborated and communicated with various stakeholders to support. In terms of fund distribution, operational funds sourced from the APBD which monitored through periodic evaluations and audits. In services, no irregularities were found and services were provided free of charge. Peduli Dilan service is routinely monitored and evaluated, but there is no specific SKM. To improve the effectiveness of services, it is recommended that there be an increase in the number of officers, as well as the preparation of a more specific a more specific community satisfaction survey (SKM) for service recipients.

**Keywords:** Public Service, Effectiveness, Peduli Dilan Service, Population Administration

## PENDAHULUAN

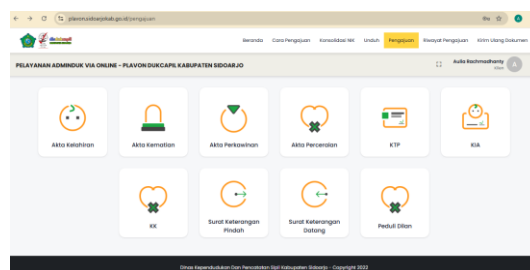
Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk upaya memenuhi kebutuhan publik dan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan (Sutanto et al., 2022). Pelayanan publik sebagai salah satu indikator untuk menilai kinerja pemerintah (Takbir, 2023). Menurut Anindya & Fanida (2024) pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan secara adil tanpa adanya diskriminasi terutama kepada masyarakat kelompok rentan seperti disabilitas dan lansia. Pemerintah menyediakan tiga jenis pelayanan publik bagi masyarakat sebagai penerima layanan diantaranya pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa (Isbandono & Pawastri, 2019).

Salah satu kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu pemberian layanan administrasi kependudukan sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan memiliki fungsi yang sangat penting dalam kehidupan karena bertujuan untuk memberikan identitas secara resmi sebagai warga negara melalui kegiatan pencatatan dan penerbitan dokumen yang berguna untuk mengakses pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Putri & Fanida, 2021). Dalam Zulfikar & Rozaili (2022) dijelaskan bahwa pelaksana pelayanan administrasi kependudukan merupakan pemerintah kota/kabupaten dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Salah satu penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sebagaimana tertuang Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk paling banyak urutan ke-4 pada tahun 2023 berdasarkan data jumlah penduduk Jawa Timur oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur yang mencakup sebanyak 2.114.588 jiwa dengan jumlah penduduk lansia tahun 2023 sebanyak 229.784 jiwa, jumlah penyandang disabilitas sebanyak 3.177 dan jumlah ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) sebanyak 4.539 jiwa. Pada awalnya, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo masih belum optimal dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat mengenai kepemilikan dokumen kependudukan terutama bagi kelompok masyarakat dengan kondisi rentan dan

berkebutuhan khusus. Hal ini dapat dilihat melalui jumlah penduduk ber-KTP di Kabupaten Sidoarjo tahun 2019 berjumlah 1.670.528 dari jumlah penduduk wajib KTP yang berjumlah 1.743.906 atau 95,79%.

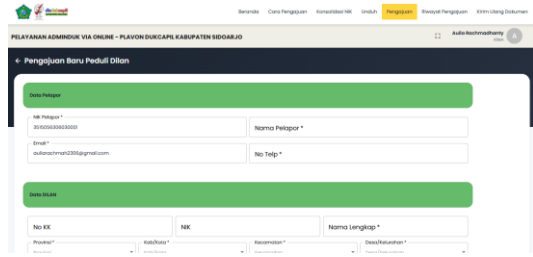
Oleh karena itu, sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan khususnya bagi kelompok masyarakat rentan dan kebutuhan khusus, pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan berbagai inovasi layanan salah satunya yaitu layanan Peduli Dilan (Ratnawati et al., 2023). Layanan Peduli Dilan merupakan inovasi layanan prioritas jemput bola *door-to-door* yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019 untuk perekaman KTP baru yang ditujukan bagi kelompok masyarakat rentan dan berkebutuhan khusus seperti disabilitas, ODGJ dan lansia (Nazihah & Wahyudi, 2023). Inovasi layanan ini dikeluarkan karena adanya keberagaman keterbatasan kondisi fisik maupun kondisi mental masyarakat yang menjadi penghalang dalam kepengurusan dokumen kependudukan sehingga dengan adanya layanan ini dapat memberikan kemudahan akses bagi kelompok masyarakat rentan dan berkebutuhan khusus dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Layanan Peduli Dilan dapat diakses melalui *website* pelayanan resmi dukcapil sidoarjo yakni Plavon melalui link <https://plavon.sidoarjokab.go.id/>.



Gambar 1. Tampilan Layanan Peduli Dilan Melalui Plavon

Sumber: *Website* Plavon Dukcapil Sidoarjo, 2024

Proses pendaftaran layanan dapat dilakukan secara mandiri oleh pihak keluarga maupun pihak desa dengan melakukan pengisian dokumen data diri pemohon yang bersangkutan untuk selanjutnya dilakukan pengecekan oleh petugas.



Gambar 2. Tampilan Pendaftaran Layanan Peduli Dilan Melalui Plavon

Sumber: Website Plavon Dukcapil Sidoarjo, 2024

Dengan adanya layanan Peduli Dilan sebagai wujud empati dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sehingga diharapkan dapat memberikan fasilitas kepada masyarakat dengan keterbatasan kondisi fisik dan mental dalam mendapatkan hak sebagai warga negara yaitu memiliki dokumen kependudukan secara resmi dan sah untuk dapat mengakses pelayanan publik sektor lainnya dan dapat menunjang kesejahteraan masyarakat kondisi rentan dan berkebutuhan khusus. Terhitung hingga tahun 2024 layanan Peduli Dilan telah menjangkau sebanyak 1.470 masyarakat dengan kondisi khusus dalam mendapatkan dokumen kependudukan berupa KTP secara resmi. Berikut merupakan tabel jumlah layanan Peduli Dilan yang berhasil diselesaikan dalam periode lima tahun:

Tabel 1. Jumlah Layanan Peduli Dilan Yang Berhasil Dilakukan

Tahun	Kelompok Masyarakat			Jumlah
	Disabilitas	ODGJ	Lansia	
2020	17	9	10	36
2021	102	69	135	306
2022	264	102	174	540
2023	203	35	67	305
2024	198	1	51	250

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa pada setiap tahun, layanan Peduli Dilan masih terus aktif melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan kondisi khusus, melalui adanya layanan Peduli Dilan juga meningkatkan cakupan jumlah penduduk ber-KTP di Kabupaten Sidoarjo. Berikut merupakan grafik perbandingan jumlah penduduk wajib KTP dan penduduk ber-KTP di Kabupaten Sidoarjo periode 2021-2023:

Grafik 1. Perbandingan Jumlah Penduduk Wajib KTP dan Penduduk Ber-KTP di Kabupaten Sidoarjo



Sumber: Satu Data Kabupaten Sidoarjo, 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa capaian jumlah penduduk ber-KTP mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap tahun, hingga tahun 2023 capaian jumlah penduduk ber-KTP mencapai 99,89% atau sebanyak 1.508.095 jiwa dari 1.509.754 jiwa penduduk wajib KTP. Adanya peningkatan ini menunjukkan bahwa layanan Peduli Dilan memiliki kontribusi dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP khususnya bagi masyarakat kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

Namun dalam pelaksanaan layanan Peduli Dilan masih dijumpai beberapa permasalahan dan hambatan yaitu adanya keterbatasan jumlah sumber daya petugas dan keterbatasan sarana dan prasarana seperti fasilitas alat pelayanan yang digunakan untuk perekaman KTP dan mobil layanan. Permasalahan lainnya yaitu kendala jaringan di lokasi pemohon yang tidak stabil sering kali cukup mengganggu proses *update* data dan adanya tantangan eksternal seperti kondisi mental dari sahabat dilan yang kurang stabil sehingga sering kali menghambat proses pelayanan. Beberapa hambatan tersebut mempengaruhi kegiatan pelayanan yang hanya dapat dilakukan satu kali dalam satu minggu.

Berdasarkan keterangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Peduli Dilan (Disabilitas, ODGJ dan Lansia) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Annas dalam Bastaman et al., (2020) menggunakan tujuh indikator untuk membantu menganalisis efektivitas layanan diantaranya ketepatan waktu, sumber daya manusia yang mengelola, mekanisme kerja, kerja sama dan komunikasi, penyaluran dana, tidak adanya penyimpangan dan monitoring dan evaluasi. Dengan menggunakan teori tersebut, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan Peduli Dilan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo.

## METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian guna mendapatkan data secara deskriptif yang tertuang dalam bentuk narasi atau kalimat tertulis dan hasil observasi terhadap perilaku subjek yang diteliti (Mahmudah & Hertati, 2023). Pendekatan ini digunakan karena bersifat eksploratif sehingga dapat menemukan hasil penelitian secara mendalam.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan sumber data penelitian melalui dua jenis yaitu:

### 1. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kegiatan wawancara bersama narasumber dan kegiatan observasi. Menurut Sugiyono (2019) kegiatan wawancara merupakan proses interaksi antara dua individu yang berlangsung melalui kegiatan tanya jawab, dengan tujuan saling berbagi informasi dan gagasan, sehingga memungkinkan terbentuknya pemahaman bersama terhadap suatu topic. Penulis melakukan wawancara secara terstruktur dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan menentukan narasumber menggunakan teknik *puposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian dan memiliki pemahaman mengenai layanan Peduli Dilan.

### 2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder dalam penelitian didapatkan melalui dokumen resmi meliputi jurnal/artikel yang membahas mengenai layanan Peduli Dilan, dokumen statistik kependudukan, *website* resmi Satu Data Kabupaten Sidoarjo, *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, artikel berita mengenai layanan Peduli Dilan serta peraturan perundang-undangan seperti Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari tiga yaitu:

#### 1. Observasi

Kegiatan observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi partisipatif, dengan penulis terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari individu yang diamati atau menjadi sumber data penelitian. Observasi pada penelitian ini dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo dan pada beberapa titik lokasi di

Kabupaten Sidoarjo yang menjadi lokasi pemohon penerima layanan.

#### 2. Wawancara

Kegiatan wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data melalui komunikasi antar individu untuk menemukan sebuah informasi yang relevan dengan fokus penelitian (Esterberg dalam Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang cukup sebagai verifikasi dalam menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian. Adapun subjek penelitian yang dilakukan wawancara yaitu Bapak Azwar Rifqi, S.Kom selaku petugas bidang pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan penanggung jawab pelaksanaan layanan Peduli Dilan, Bapak Destian Aditya, S.Kom selaku petugas layanan Peduli Dilan, Bapak Alaway Syihabuddin, A.Md.Li selaku petugas layanan Peduli Dilan, Ibu Rukayah selaku pihak keluarga pemohon layanan Peduli Dilan, Ibu Siti selaku pihak keluarga pemohon layanan Peduli Dilan dan Ibu Solikhah selaku pihak keluarga pemohon layanan Peduli Dilan.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data pelengkap dari sebuah pengumpulan data melalui kegiatan observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi kredibel (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, data dokumentasi didapatkan dengan menganalisis berbagai dokumen pendukung yang relevan dengan pelaksanaan layanan Peduli Dilan seperti data jumlah pemohon layanan Peduli Dilan, dokumen pedoman pelaksanaan layanan Peduli Dilan, data jumlah penduduk wajib KTP dan ber-KTP di Kabupaten Sidoarjo dan dokumen Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo mengenai pelaksanaan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo.

Adapun teknik pengumpulan data merupakan proses penyusunan data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian secara sistematis sehingga mudah untuk dipahami (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan, meliputi:

#### 1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi secara langsung pada lokasi penelitian, wawancara yang terstruktur bersama narasumber

penelitian dan studi dokumentasi untuk mendukung keabsahan hasil penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data mencakup kegiatan merangkum dan menentukan informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian. Dalam proses reduksi data, peneliti merangkum seluruh informasi yang didapat dengan hanya memfokuskan pada topik dan tema yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi, akan disajikan dalam bentuk yang lebih tersusun dan berbentuk narasi yang sistematis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan sesuai dengan fokus penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan jelas mengenai objek penelitian yang sebelumnya belum terjawab sepenuhnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Peduli Dilan merupakan inovasi layanan prioritas jemput bola untuk perekaman KTP baru bagi penyandang disabilitas, ODGJ dan lansia yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2019 karena adanya keberagaman keterbatasan kondisi fisik dan mental masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang menjadi hambatan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Inovasi layanan ini sebagai bentuk komitmen dalam memberikan kemudahan akses bagi seluruh golongan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui layanan Peduli Dilan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berhasil meraih penghargaan TOP 30 Kovablik (Kompetesi Inovasi Pelayanan Publik) Jawa Timur pada tahun 2022.

Terdapat beberapa tahapan alur pelaksanaan layanan Peduli Dilan yakni diantaranya dimulai dengan melakukan pendaftaran layanan yang dapat dilakukan secara mandiri maupun kolektif oleh pihak desa melalui *website* Plavon Dukcapil Sidoarjo dengan mengisi formulir pendaftaran secara lengkap, kemudian permohonan pendaftaran yang telah masuk akan dilakukan verifikasi oleh petugas untuk dicek kebenaran data yang selanjutnya akan dilakukan layanan jemput bola ke lokasi pemohon. Kegiatan jemput bola meliputi kegiatan pengambilan foto pemohon, perekaman sidik jari pemohon, perekaman biometrik atau iris mata, pembuatan tanda tangan serta proses *update* pembaruan data ragam disabilitas pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Untuk melihat efektivitas layanan Peduli Dilan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo akan menggunakan teori efektivitas oleh Annas dalam Bastaman et al., (2020) dengan tujuh indikator yang dapat mengukur efektivitas layanan yaitu: (1) Ketepatan Waktu, (2) sumber daya manusia yang mengelola, (3) mekanisme kerja, (4) kerja sama dan komunikasi, (5) penyaluran dana, (6) tidak adanya penyimpangan, dan (7) monitoring dan evaluasi.

### 1) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam sebuah pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang termasuk dalam salah satu asas umum pemerintahan yang baik (Ivana, 2020). Aspek ketepatan waktu menjadi bagian dalam sebuah kepastian yang diberikan kepada penerima layanan sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang telah diberikan (Hasyim et al., 2021). Sehingga dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu merupakan cerminan adanya sikap profesionalisme dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara umum, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Peduli Dilan dapat dikatakan telah memenuhi indikator ketepatan waktu. Hal ini berdasarkan pada adanya pelaksanaan layanan Peduli Dilan yang telah dilaksanakan sesuai jadwal yang ditetapkan yaitu setiap satu minggu sekali pada hari Rabu, meskipun terdapat fleksibilitas dalam penjadwalan berdasarkan jumlah ketersediaan pegawai di kantor dan tingkat urgensi pemohon seperti pada kasus pemohon yang sedang dirawat di rumah sakit sehingga membutuhkan dokumen kependudukan secara cepat untuk pengurusan administrasi. Pelaksanaan layanan Peduli Dilan dapat dilakukan selain hari Rabu sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa apabila terdapat kondisi kekurangan jumlah petugas di kantor, maka layanan akan dijadwalkan ulang di hari lain bahkan batal untuk dilakukan pada minggu tersebut.

Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, petugas menggunakan strategi pemetaan rute ke lokasi pemohon guna memaksimalkan waktu pelayanan dan mengurangi adanya potensi keterlambatan pelayanan. Dengan strategi ini, petugas dapat mengatur kunjungan ke beberapa lokasi pemohon dalam satu kali perjalanan secara lebih terstruktur, sehingga dapat mengoptimalkan waktu pelayanan dan mengurangi keterlambatan.

Durasi waktu pelayanan di lokasi pemohon juga tergolong singkat, berkisar antara 10-15 menit

tergantung pada kondisi pemohon yang akan dilakukan pelayanan. Proses pencetakan dan penerbitan dokumen fisik KTP dalam layanan Peduli Dilan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yakni maksimal dua hari. Namun, pada praktiknya, proses tersebut umumnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu satu hari karena petugas telah melakukan pemisahan stok blangko secara khusus untuk layanan Peduli Dilan sehingga dalam layanan Peduli Dilan tidak terjadi adanya keterlambatan dalam proses penerbitan fisik KTP. Dengan demikian, secara keseluruhan layanan Peduli Dilan dapat dikatakan cukup efektif dalam memenuhi aspek ketepatan waktu pelayanan, meskipun masih dibutuhkan peningkatan dalam hal ketersediaan jumlah petugas serta sarana dan prasarana penunjang guna memastikan keberlangsungan dan konsistensi kualitas pelayanan di lapangan.

## 2) Sumber Daya Manusia Yang Mengelola

Dalam indikator ini, kemampuan serta sikap profesional petugas memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan layanan. Pengelolaan sumber daya yang optimal berkontribusi besar terhadap terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Kualitas sumber daya manusia meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, serta kapabilitas yang digunakan dalam mendukung terciptanya pelayanan yang profesional dan berkualitas (Parianti, 2022). Pada indikator ini akan dilihat berdasarkan ketersediaan petugas dan kompetensi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan Peduli Dilan masih mengalami kendala pada aspek sumber daya manusia, khususnya terkait keterbatasan jumlah petugas. Kondisi ini menyebabkan belum terbentuknya tim khusus yang secara tetap menangani layanan tersebut. Pelaksana layanan dapat berubah-ubah tergantung pada ketersediaan personel di kantor. Berdasarkan data, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki total 74 pegawai, dengan rincian 54 orang bertugas di kantor dinas dan 20 orang di Mall Pelayanan Publik (MPP). Keterbatasan jumlah petugas menimbulkan beban kerja yang cukup tinggi, karena para petugas harus menjalankan pelayanan reguler sekaligus layanan Peduli Dilan.

Sistem pelayanan yang mengandalkan ketersediaan jumlah petugas mengakibatkan ketidakpastian dalam pelaksanaan layanan sehingga terkadang pelayanan harus ditunda bahkan tidak

dapat dilaksanakan pada hari yang telah ditentukan. Pelaksanaan layanan membutuhkan sekitar 3-4 orang petugas dengan pembagian tugas sebagai berikut yakni satu petugas sebagai operator server, dua petugas bertugas untuk memegang latar belakang foto pemohon, satu petugas bertugas untuk melakukan pengambilan foto pemohon.

Meskipun demikian, petugas layanan menunjukkan adaptabilitas dan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan yang optimal, karena petugas telah dibekali dengan keterampilan teknis dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui adanya pelatihan dasar-dasar pelayanan publik. Namun, petugas belum dibekali keterampilan untuk melakukan pelayanan kepada kelompok masyarakat berkebutuhan khusus. Sehingga, pada beberapa kasus pelayanan petugas mengalami kesulitan dalam mengarahkan pemohon yang sulit untuk dikondisikan. Namun adanya strategi koordinasi dengan pihak keluarga dan perangkat desa setempat menjadi solusi utama dalam menghadapi keterbatasan tersebut, termasuk dalam membantu proses teknis pelayanan di lapangan.

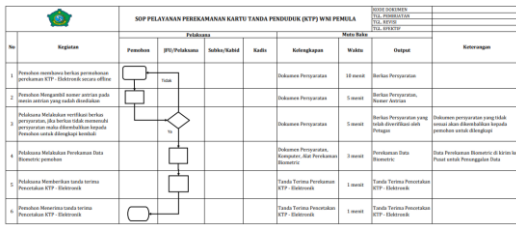
Secara umum, meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek ketersediaan sumber daya manusia, layanan Peduli Dilan tetap dirasakan bermanfaat oleh masyarakat. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan pihak keluarga pemohon yang menunjukkan bahwa layanan ini telah mampu menjawab kebutuhan dasar administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, serta berkontribusi dalam peningkatan kesejahteraan sosial.

## 3) Mekanisme Kerja

Mekanisme kerja dalam suatu pelayanan dapat diartikan sebagai tahapan atau alur kerja yang harus dijalankan dalam sebuah proses pelayanan, yang merujuk pada ketentuan yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis layanan (Widanti, 2022). Suatu pelayanan akan dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Menurut Gumohung (2022) mekanisme merupakan serangkaian kerja yang dilaksanakan untuk menghindari adanya kegagalan kerja sehingga menghasilkan *output* yang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa mekanisme kerja layanan Peduli Dilan telah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur operasional yang berlaku. Adanya alur pelayanan yang jelas dimulai dengan melakukan

pendaftaran secara *online* memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan ini.



Gambar 3. Alur SOP Perekaman KTP Layanan Peduli Dilan

Sumber: *Website* Dukcapil Kab. Sidoarjo, 2025

Pelaksanaan kegiatan jemput bola dalam layanan Peduli Dilan dijalankan dengan menggunakan Surat Perintah Tugas (SPT) yang memuat informasi terkait petugas, lokasi pelayanan, dan surat perjalanan dinas (SPPD) yang memastikan setiap tahapan dilakukan secara legal, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, mekanisme kerja layanan Peduli Dilan juga didukung oleh pemanfaatan teknologi yang memudahkan petugas dalam verifikasi data, menghindari duplikasi dokumen, dan mempercepat proses pelayanan. Pembaruan data pemohon berdasarkan kategori disabilitas atau kebutuhan khusus memungkinkan petugas untuk merancang strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran.

Secara keseluruhan, mekanisme kerja layanan Peduli Dilan meliputi adanya sistem alur pelayanan yang terstruktur dan sesuai SOP, penggunaan dokumen administratif seperti Surat Perintah Tugas (SPT) dan SPPD sebagai dasar legalitas pelayanan jemput bola, serta dukungan teknologi untuk mempermudah proses verifikasi dan pembaruan data. Koordinasi dengan pihak keluarga dan perangkat desa juga menjadi bagian integral dalam pelaksanaan layanan, terutama dalam memahami kondisi dan kebutuhan spesifik pemohon yang termasuk dalam kategori penyandang disabilitas, ODGJ, dan lansia. Adanya penerapan mekanisme kerja meliputi aspek administratif, teknologi, dan pendekatan partisipatif ini menjadikan layanan Peduli Dilan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang tidak hanya efektif secara prosedural, tetapi juga inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat rentan.

**4) Kerja Sama dan Komunikasi**

Kerja sama dapat diartikan sebagai suatu bentuk kolaborasi antara dua pihak atau lebih yang saling berkontribusi dalam melaksanakan aktivitas tertentu guna mencapai tujuan yang telah disepakati

(Ristiani et al., 2023). Sedangkan komunikasi merupakan kegiatan bertukar gagasan untuk mendapatkan informasi satu sama lain (Firmansyah et al., 2022). Terjalannya kerja sama dan komunikasi yang harmonis antara pihak penyelenggara layanan, pemangku kepentingan, dan penerima manfaat mendorong terciptanya sinergi yang kuat. Hal ini memungkinkan pelaksanaan layanan berlangsung secara optimal dan efisien, sekaligus memperkuat pemahaman terhadap kebutuhan pengguna serta mempercepat penanganan berbagai hambatan yang muncul.

Dalam pelaksanaan layanan Peduli Dilan didukung oleh sinergi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbagai stakeholder terkait. Kerja sama dan komunikasi intensif terjalin secara aktif dengan instansi seperti Dinas Sosial, Liponsos, TKSK, perangkat dan kader desa, serta pihak keluarga pemohon. Kolaborasi ini tidak hanya mendukung pelaksanaan layanan secara teknis, tetapi juga memperluas cakupan dan jangkauan informasi kepada masyarakat khususnya kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

Koordinasi dengan Dinas Sosial dan Liponsos mempermudah proses pendataan individu yang belum memiliki dokumen kependudukan resmi, sehingga pelaksanaan layanan Peduli Dilan juga mencakup kegiatan pelayanan langsung di lingkungan Dinas Sosial. Dukungan dari perangkat desa turut memperlancar proses pelayanan melalui fasilitasi komunikasi dengan pemohon, penyebaran informasi layanan, serta pendampingan teknis saat proses pelayanan di lapangan. Sementara itu, keterlibatan aktif pihak keluarga pemohon menjadi aspek penting dalam penyesuaian pendekatan pelayanan berdasarkan kondisi fisik maupun mental pemohon.

Dengan adanya pola komunikasi yang terbuka dan kolaboratif, layanan Peduli Dilan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat berkebutuhan khusus. Kolaborasi lintas sektor ini menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas layanan publik yang inklusif dan adaptif.

**5) Penyaluran Dana**

Dana dapat disebut sebagai anggaran atau rencana keuangan yang disusun secara rinci untuk dipergunakan dalam mencapai tujuan yang telah disusun (Sari, 2023). Dalam menganalisis efektivitas suatu layanan, salah satu indikator yang digunakan yaitu penyaluran dana meliputi penggunaan dana

yang ditetapkan untuk pembiayaan suatu pelaksanaan pelayanan.

Penyaluran dana dalam pelaksanaan layanan Peduli Dilan menunjukkan adanya sistem pengelolaan keuangan yang telah dirancang secara terstruktur dan mendukung efektivitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya alokasi anggaran khusus melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang ditujukan secara spesifik untuk setiap jenis layanan, termasuk layanan Peduli Dilan. Anggaran tersebut mencakup kebutuhan operasional seperti biaya transportasi, bahan bakar kendaraan dinas, serta perlengkapan teknis seperti alat perekaman data kependudukan. Anggaran ini tidak hanya mendukung kegiatan pelayanan reguler, tetapi juga menunjang pelaksanaan layanan jemput bola yang dilakukan secara langsung di lapangan, termasuk ke wilayah-wilayah terpencil atau sasaran layanan yang tidak memungkinkan untuk datang langsung ke kantor pelayanan.

Berikut merupakan alokasi anggaran kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo:

Tabel 2. Alokasi Anggaran Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Kegiatan	Indikator Kinerja	Jumlah Anggaran
Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1. Pelayanan pelaporan penduduk rentan 2. Pelayanan kepemilikan identitas kependudukan (KTP, KK)	Rp. 125.017.569
Penyelenggaraan pendaftaran penduduk	1. Penyelenggaraan kegiatan layanan jemput bola 2. Penyelenggaraan kegiatan layanan Peduli Dilan	Rp. 79.800.000
Fasilitasi Pendaftaran Penduduk	1. Penyelesaian permohonan KTP target 75.000 berkas 2. Penyelesaian permohonan	Rp. 182.544.256

Kegiatan	Indikator Kinerja	Jumlah Anggaran
	KIA target 22.000 berkas	
	3. Penyelesaian permohonan KK target 120.000 berkas	
	4. Pelaksanaan kegiatan layanan jemput bola dan Peduli Dilan	

Sumber: Data Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2024

Pengelolaan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel dengan pelaporan rutin setiap bulan, serta dicantumkan dalam Surat Perintah Tugas (SPT) sebagai dasar pelaksanaan kegiatan. Dana operasional untuk transportasi, misalnya, sebesar Rp700.000 per bulan, digunakan secara fleksibel untuk berbagai jenis layanan jemput bola, mengingat kendaraan dinas yang digunakan bersifat multifungsi dan telah dilengkapi dengan alat pelayanan.

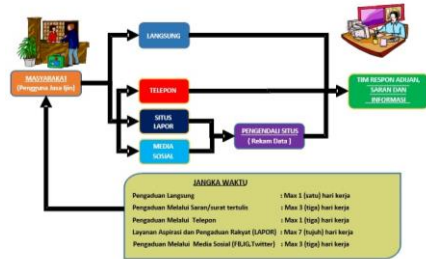
Tidak ditemukan kendala berarti dalam pengelolaan dana operasional, karena seluruh kebutuhan telah dipetakan dan dicukupi sesuai dengan perencanaan kegiatan. Hal ini menegaskan bahwa penyaluran dan pemanfaatan anggaran dalam layanan Peduli Dilan telah dilakukan dengan baik, mendukung kelancaran proses pelayanan, serta memastikan bahwa sasaran layanan khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, ODGJ, dan lansia dapat terlayani secara optimal tanpa hambatan teknis dari aspek pendanaan.

#### 6) Tidak Ada Penyimpangan

Pada indikator ini, fokus utama adalah menilai apakah dalam proses pelaksanaan layanan terdapat ketidaksesuaian dengan ketentuan atau aturan yang telah ditetapkan. Ketidakwajaran dalam pelayanan dapat terjadi ketika layanan hanya dilakukan sebagai formalitas semata tanpa memperhatikan kebutuhan riil masyarakat (Shoimuna, 2024). Penyimpangan dalam pelayanan publik juga diartikan apabila praktik pelayanan tidak mencerminkan prinsip-prinsip *good governance*, seperti keadilan, keterbukaan, tanggung jawab, partisipasi, dan kepekaan terhadap kebutuhan publik (Heryanto, 2021).



Indikator tidak adanya penyimpangan menjadi salah satu aspek penting dalam menilai efektivitas layanan Peduli Dilan. Aspek ini mencakup kepatuhan petugas terhadap prosedur yang berlaku, integritas dalam pelaksanaan tugas, serta tersedianya mekanisme pelaporan sebagai bentuk pengawasan partisipatif dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan layanan Peduli Dilan di Kabupaten Sidoarjo tidak menunjukkan adanya indikasi penyimpangan. Hal ini didukung oleh adanya sistem pelaporan terbuka yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aduan melalui berbagai kanal resmi, seperti pengaduan langsung di kantor layanan maupun melalui media sosial resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setiap aduan yang diterima ditindaklanjuti secara cepat, sehingga mendorong terciptanya pelayanan yang transparan, responsif, dan akuntabel.



Gambar 4. Alur Proses Pelaporan  
Sumber: Website Dukcapil Kab. Sidoarjo, 2025

Komitmen terhadap integritas juga tercermin dari profesionalisme petugas dalam menjalankan layanan, di mana seluruh proses dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan. Ketaatan terhadap pedoman ini menjadi landasan penting untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada kelompok masyarakat sasaran berlangsung secara adil dan bebas dari praktik penyalahgunaan wewenang.

Sebagai upaya pencegahan terhadap potensi penyimpangan, juga dilakukan melalui proses verifikasi dan validasi data pemohon secara menyeluruh. Petugas melakukan *crosscheck* data pemohon dengan database kependudukan guna memastikan kesesuaian identitas dan menghindari adanya pemalsuan atau manipulasi dokumen. Pelayanan yang diberikan pun tidak dipungut biaya sepeser pun, sesuai dengan kebijakan nasional terkait layanan administrasi kependudukan, sehingga meminimalisir risiko terjadinya pungutan liar (pungli).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan Peduli Dilan telah memenuhi prinsip-prinsip *good governance*, khususnya pada aspek akuntabilitas, transparansi, dan kepatuhan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan telah berjalan secara efektif dan terpercaya dalam menjangkau kelompok sasaran yang membutuhkan.

## 7) Monitoring dan Evaluasi

Monitoring merupakan proses pengawasan yang dilakukan secara terus-menerus guna menilai sejauh mana keberhasilan pelaksanaan suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya, mengevaluasi pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut (Sahir et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan monitoring dan evaluasi dalam implementasi layanan Peduli Dilan telah dilaksanakan secara terstruktur dalam dua skala, yaitu bulanan dan harian. Monitoring bulanan dilakukan melalui forum rapat koordinasi yang melibatkan Kepala Bidang dan petugas layanan guna mengevaluasi capaian pelayanan, kendala teknis maupun administratif, serta menampung masukan dari masyarakat maupun perangkat desa. Dalam forum ini, data terkait jumlah permohonan yang diterima, jumlah layanan yang berhasil diselesaikan, serta hambatan-hambatan yang terjadi dalam periode tertentu dibahas secara menyeluruh. Selain itu, kegiatan audit rutin oleh pimpinan dan Kepala Dinas juga menjadi bagian dari upaya untuk menjamin bahwa layanan tetap berada dalam koridor yang sesuai dengan prosedur operasional yang telah ditetapkan.

Monitoring dan evaluasi dalam skala harian dilakukan secara informal oleh petugas layanan. Evaluasi ini berlangsung melalui diskusi internal usai kegiatan pelayanan selesai, baik di lokasi pelayanan maupun dalam perjalanan kembali ke kantor. Evaluasi harian ini bersifat reflektif dan bertujuan untuk segera menindaklanjuti kendala teknis yang muncul di lapangan serta mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang bisa diterapkan pada pelayanan berikutnya. Praktik ini mencerminkan adanya komitmen petugas dalam menciptakan layanan yang adaptif dan berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Meskipun kegiatan monitoring dan evaluasi telah berjalan secara rutin dan efektif, Layanan Peduli Dilan belum memiliki mekanisme Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang spesifik untuk

mengukur persepsi dan pengalaman masyarakat penerima layanan. SKM yang tersedia saat ini masih tergabung dalam satu sistem umum yang mencakup seluruh jenis layanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tanpa adanya pemisahan untuk layanan khusus seperti Peduli Dilan. Berdasarkan informasi dari pihak keluarga pemohon, setelah menerima pelayanan, mereka tidak diarahkan untuk memberikan umpan balik atau mengisi survei kepuasan. Padahal, survey kepuasan merupakan instrumen penting dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan serta dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Meskipun begitu, penerima layanan Peduli Dilan tetap menyatakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan telah memberikan dampak yang nyata dan positif, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, ODGJ, dan lansia.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kegiatan monitoring dan evaluasi pada layanan Peduli Dilan telah dilakukan secara berkala dan berkesinambungan melalui dua pendekatan, yaitu formal dan informal. Hal ini menjadi indikator penting dalam menunjang efektivitas pelayanan. Namun, untuk memperkuat kualitas evaluasi layanan secara menyeluruh, diperlukan penyempurnaan mekanisme survei kepuasan yang lebih spesifik agar proses pengumpulan umpan balik dari masyarakat dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dan membantu penulis dalam proses penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini yaitu Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing serta Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. selaku dosen penguji. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo serta narasumber terkait yang telah membantu dalam pengumpulan data untuk penulisan artikel ilmiah.

### PENUTUP

#### Simpulan

Layanan Peduli Dilan menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan meningkatkan kemudahan akses bagi kelompok masyarakat berkebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas,

ODGJ, dan lansia dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Efektivitas ini tercermin melalui beberapa indikator utama yaitu:

1. Pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, yaitu setiap hari Rabu, dengan adanya fleksibilitas penjadwalan berdasarkan kondisi dan urgensi kebutuhan pemohon. Strategi pemetaan rute lokasi yang diterapkan oleh petugas mampu meningkatkan efektivitas dan mengurangi keterlambatan pelayanan. Durasi pelayanan di lapangan berlangsung relatif singkat, serta proses pencetakan dan penerbitan dokumen fisik, khususnya KTP dilakukan secara cepat sesuai SOP bahkan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari.
2. Pelayanan masih menghadapi kendala terkait keterbatasan jumlah petugas yang tersedia sehingga menyebabkan pelaksana layanan bersifat dinamis, bergantung pada ketersediaan personel di kantor. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian dalam jadwal pelayanan, bahkan hingga terjadi penundaan atau pembatalan layanan. Meski demikian, petugas menunjukkan komitmen dan adaptabilitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan optimal.
3. Mekanisme kerja telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur operasional yang berlaku. Alur pelayanan yang terstruktur, menunjukkan bahwa layanan ini telah dirancang secara sistematis. Legalitas dan akuntabilitas pelayanan terjamin melalui penggunaan dokumen administratif seperti Surat Perintah Tugas (SPT) dan Surat Perjalanan Dinas (SPPD).
4. Pelaksanaan layanan Peduli Dilan menunjukkan keberhasilan dalam membangun sinergi yang kuat antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbagai stakeholder terkait. Kolaborasi aktif dengan instansi seperti Dinas Sosial, Liponsos, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK), perangkat desa, kader desa, dan pihak keluarga pemohon memainkan peran penting dalam mendukung pelaksanaan layanan secara teknis maupun strategi.
5. Penyaluran dana dalam layanan Peduli Dilan telah dikelola secara terstruktur, transparan, dan akuntabel, yang mendukung efektivitas dan kelancaran pelaksanaan pelayanan. Adanya alokasi anggaran khusus melalui APBD menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menjamin keberlangsungan layanan. Tidak ditemukannya kendala berarti dalam pengelolaan anggaran menandakan bahwa aspek pendanaan tidak menjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan.

6. Tidak ditemukan adanya indikasi penyimpangan dalam pelaksanaan layanan, yang dibuktikan dengan adanya sistem pelaporan terbuka yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aduan secara langsung melalui berbagai kanal resmi. Setiap aduan yang diterima ditindaklanjuti dengan cepat, mendukung terciptanya pelayanan yang transparan dan responsif. Selain itu, layanan yang diberikan tidak memungut biaya apapun, sesuai dengan kebijakan nasional, sehingga menghindari potensi pungutan liar (pungli).
7. Kegiatan monitoring bulanan dilakukan melalui forum rapat koordinasi yang melibatkan Kepala Bidang dan petugas layanan untuk mengevaluasi capaian pelayanan, kendala teknis, serta masukan dari masyarakat dan perangkat desa. Selain itu, kegiatan audit rutin oleh pimpinan juga dilakukan untuk memastikan bahwa layanan tetap berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Namun, layanan Peduli Dilan belum memiliki mekanisme Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terpisah untuk layanan ini sehingga tidak ada umpan balik yang spesifik dari penerima layanan Peduli Dilan. Meskipun demikian, keluarga pemohon tetap menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

#### Saran

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan penambahan jumlah petugas dan membentuk tim khusus agar pelaksanaan pelayanan lebih terorganisir dan efektif. Penambahan petugas dilakukan agar pelaksanaan layanan Peduli Dilan dapat dilakukan sesuai jadwal pelayanan yang telah ditentukan.
2. Pemberian pelatihan khusus bagi petugas untuk menangani kelompok masyarakat berkebutuhan khusus sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan komunikasi yang efektif maupun cara pendekatan untuk berinteraksi berbagai macam kondisi pemohon.
3. Pembentukan mekanisme survei kepuasan masyarakat (SKM) secara khusus untuk layanan Peduli Dilan untuk mendapatkan umpan balik yang lebih terfokus dan spesifik mengenai kualitas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, N. T., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Kualitas Layanan KTP-Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia di Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Publika*, 12(2), 511–520.
- Bastaman, K., Ilmu, F., Universitas, A., Nawawi, A., Ilmu, F., Universitas, A., Mangkurat, U. L., Kerja, M., & Produktif, D. M. (2020). *Efektivitas Program Desa Migran Produktif ( DESMIGRATIF ) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang*. 2(2), 169–191.
- Firmansyah, M. B., Laily, I., Saifudin, K., & Rohma, I. A. (2022). Komunikasi Chatting Media Sosial Sebagai Bentuk Ekspresi Remaja dalam Mencapai Utilitarianisme. *Nivedana: Jurnal Komunikasi & Bahasa*, 3(2). file:///C:/Users/USER/Downloads/662-Article Text-2193-1-10-20221231.pdf
- Gumohung, R. (2022). *Administrative Mechanism for Issuing Legal Products in the Legal Section of the Regional Secretariat of North Bolaang Mongondow Regency Mekanisme Administrasi Penerbitan Produk Hukum di Bagian Hukum Sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*. 1(7), 1431–1442.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu*. 8, 365–370.
- Heryanto, Y. (2021). Penerapan Etika dalam Administrasi Publik Aparatur Negara. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1).
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48–54. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Ivana, M. (n.d.). Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Jember (Studi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu). 2020, 1–23.
- M. Sahir, Zainuddin, N., & Ningsih, N. (2023). Sistem Informasi Monitoring Pajak Berbasis Web Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kolaka. *Sempatin*, 1(1), 183–188.
- Mahmudah, I., & Hertati, D. (2023). *Collaborative Governance Dalam Perluasan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Karimun Jawa Di Kota Surabaya*. 12(1), 261–272.
- Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Program Peduli Dilan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(6), 3087–3095.

- Parianti, A. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 2, 15–22.
- Putri, R. I. E., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. *Publika*, 9(4), 587–600.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p587-600>
- Ratnawati, S., Syntia Julianti, I., & Ismail. (2023). Evaluasi Program Peduli Dilan (Disabilitas Dan Lanjut Usia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(2), 1–13.  
<https://doi.org/10.56071/jian.v7i2.664>
- Ristiani, E., Gusnarib, & Rustam. (2023). *Kerjasama Pembina dan Guru PAI dalam Pembentukan Karakter Ketakwaan Pada Dasa Darma Pramuka di SMPN 1 Basidondo Kabupaten Toli-Toli*. 4(1).
- Sari, S. M. V. (2023). Pengaruh Metode Partisipasi dalam Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajemen. *Jurnal Cendekia Keuangan*, 2(1), 23–33. <https://doi.org/10.32503/jck.v2i1.3377>
- Shoimuna, M. D. (2024). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 239–257.  
<https://doi.org/10.56444/psgj.v3i1.628>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutanto, S. H., Jantika, F., Herlianti, N., & Jauza, R. (2022). *Reformasi Administrasi Pelayanan Berbasis Online pada Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Padang*. 1(2).
- Takbir, M. (2023). *Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Dinas Sosial Kabupaten Gowa*.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Zulfikar, & Rozaili. (2022). Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Ekobismen*, 2(1), 76–85.  
<https://doi.org/10.47647/jeko.v2i1.538>