



Implementasi Program Duta Hatiku dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penduduk Rentan di Kabupaten Sidoarjo

Implementation of the Duta Hatiku Program in Population Administration Services for Vulnerable Populations in Sidoarjo Regency

Aulya Dista Yasah & Tukiman*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Pembangunan Nasional «Veteran» Jawa Timur, Indonesia

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan Program Duta Hatiku (Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Masalah difokuskan pada implementasi program dalam memberikan kemudahan akses dokumen kependudukan kepada penduduk rentan administrasi kependudukan. Untuk menganalisis masalah ini, digunakan acuan teori dari Van Meter dan Van Horn (1975), yang mencakup standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan pelaksana kegiatan, karakteristik organisasi pelaksana, sikap para pelaksana, serta kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Program Duta Hatiku cukup efektif dalam memberikan kemudahan akses dokumen kependudukan, terbukti dari pencetakan 82 dokumen kependudukan pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 109 dokumen pada tahun 2024. Meskipun terdapat kendala informasi terkait lokasi atau titik koordinat tempat bencana seperti kebakaran, biasanya tidak dijelaskan secara spesifik oleh BPBD menyebabkan keterlambatan verifikasi, tetapi dapat diatasi melalui koordinasi dengan perangkat desa dan kecamatan.

Kata Kunci: Implementasi; Pelayanan Publik; Duta Hatiku.

Abstract

This article examines the implementation of the Duta Hatiku Program (Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh) at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. The problem focuses on implementing the program in providing easy access to population documents for administratively vulnerable populations. To analyze this problem, the theoretical reference from Van Meter and Van Horn (1975) is used, which includes policy standards and targets, resources, communication between organizations and activity implementers, characteristics of implementing organizations, attitudes of implementers, and social, economic, and political environmental conditions. Data were obtained through interviews, observations, and documentation, then analyzed using a qualitative approach. The research findings show that the Duta Hatiku Program is quite effective in providing easy access to population documents, as evidenced by the printing of 82 population documents in 2023 and increasing to 109 documents in 2024. Although there is an information constraint related to the location or coordinates of disaster sites, such as fire, which are usually not specifically explained by BPBD and cause delays in verification, these can be overcome through coordination with village and sub-district officials.

Keywords: Implementation; Public Services; Duta Hatiku.

How to Cite: Yasah A.D, & Tukiman, (2025). Implementasi Program Duta Hatiku dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penduduk Rentan di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 7(1): 121-133,

*E-mail: aulyadistay@gmail.com

ISSN 2722-1148 (Online)



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian dari tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan penyediaan barang, pemberian jasa, dan layanan administratif yang dilaksanakan oleh institusi berwenang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus menjamin keseimbangan antara hak warga sebagai pengguna layanan dan tanggung jawab aparatur sebagai penyedia, dengan mengutamakan kepuasan warga sebagai prioritas utama (Marfiati & Reviandani, 2023).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang bertujuan memastikan setiap individu memiliki identitas yang sah dan tercatat dalam sistem kependudukan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pihak yang mana bertugas mengatur data kependudukan dan menerbitkan dokumen kependudukan bagi masyarakat. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagai bukti sah identitas penduduk dengan dasar hukum yang kuat (Hidayat, 2019). Dokumen ini dihasilkan melalui registrasi penduduk dan pencatatan peristiwa sipil, mencakup akta kelahiran, akta kematian, KK, KTP, KIA dan dokumen lainnya terkait identitas warga negara. Dokumen-dokumen tersebut tentunya tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi, tetapi juga sebagai berkas persyaratan untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan keperluan administratif lainnya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, inovasi menjadi suatu keharusan, karena dapat menghadirkan solusi-solusi kreatif untuk mengatasi berbagai tantangan dan keterbatasan yang ada. Inovasi diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, serta tanggap terhadap kebutuhan warga yang terus berkembang (Wardani, 2019). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mengenai Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Bahwasannya untuk mempercepat peningkatan mutu layanan kepada masyarakat, diperlukan pembangunan dan pengembangan inovasi dalam layanan publik baik di tingkat kementerian, lembaga maupun di pemerintah daerah. Oleh karena itu, setiap daerah kota atau kabupaten berupaya merancang program-program inovatif untuk mengatasi tantangan dalam memberikan layanan yang lebih optimal. Salah satu contoh nyata adalah inovasi layanan yang diterapkan oleh Disdukcapil Sidoarjo lewat Program Duta Hatiku (Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh).

Latar belakang dibentuknya Program Duta Hatiku berangkat dari kebutuhan untuk memberikan kemudahan bagi penduduk yang tergolong sebagai Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. Program Duta Hatiku dijalankan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, pada ketentuan tersebut dijelaskan bahwa penduduk rentan adalah mereka yang menghadapi kendala dalam mendapatkan dokumen kependudukan akibat dampak bencana alam atau kerusakan sosial. Kelompok yang tergolong sebagai penduduk rentan administrasi kependudukan antara lain seperti, korban bencana alam, bencana sosial, komunitas terpencil, serta orang terlantar.

Sebelum hadirnya Program Duta Hatiku, banyak korban bencana yang menunda pengurusan dokumen kependudukan hingga bertahun-tahun dan baru mengurusnya ketika dalam keadaan mendesak, seperti saat diperlukan sebagai syarat untuk pengurusan BPJS atau keperluan lainnya. Minimnya perhatian dan pemahaman masyarakat, terutama penduduk rentan, tentang pentingnya dokumen kependudukan menjadi salah satu penyebab mereka enggan untuk segera mengurusnya (Mubarok, 2024). Kondisi emosional akibat kehilangan harta benda atau anggota keluarga juga

sering kali membuat mereka tidak mampu segera mengambil langkah untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan seringkali melibatkan banyak tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Bagi korban bencana, yang mungkin tidak memiliki akses ke informasi atau dukungan yang memadai, prosedur ini dapat terasa sangat membingungkan dan melelahkan. Di sisi lain, dokumen adminduk juga sangat penting misalnya untuk penanganan medis bagi korban bencana serta untuk berbagai keperluan administratif lainnya.

Program Duta Hatiku merupakan sebuah inovasi layanan yang diciptakan untuk mempermudah penduduk rentan dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan. Duta Hatiku merupakan layanan jemput bola yang dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi warga yang terdampak bencana, untuk membantu mencetak kembali dokumen adminduk yang hilang atau rusak akibat bencana, serta menerbitkan akta kematian bagi korban jiwa. Program ini sudah berjalan dari tahun 2023 dan masih berlanjut hingga sekarang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Inovasi Duta Hatiku merupakan bagian dari upaya Disdukcapil untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik dengan inovasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat semakin ditingkatkan, guna mendukung kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Penelitian ini menjadi penting karena belum banyak kajian yang secara khusus membahas implementasi Program Duta Hatiku di Kabupaten Sidoarjo, terutama dalam konteks bagaimana program ini memberikan kemudahan akses dokumen bagi penduduk rentan. Padahal, kelompok ini seringkali menghadapi hambatan yang cukup kompleks dalam pemenuhan dokumen kependudukan akibat kondisi darurat yang mereka alami. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana implementasi Program Duta Hatiku dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan di Kabupaten Sidoarjo?". Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan Program Duta Hatiku, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi program, serta mengidentifikasi kendala yang muncul selama pelaksanaannya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan menjadi referensi dalam pengembangan inovasi layanan serupa di daerah lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui penggambaran yang menyeluruh, berdasarkan pandangan informan, dan dilakukan dalam kondisi alami (Fadli, 2021). Penelitian kualitatif juga merupakan jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui proses kuantifikasi atau analisis statistik, melainkan melalui pengolahan data non-numerik (Rukajat, 2018). Penelitian kualitatif deskriptif menghasilkan data berupa uraian atau deskripsi mendalam (Safarudin et al., 2023).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan dilaksanakan pada Desember 2024. Fokus penelitian ini adalah menganalisis implementasi Program Duta Hatiku dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan di Kabupaten Sidoarjo, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan serta kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya. Adapun teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn (1975), yang meliputi enam indikator, yaitu: standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan pelaksana kegiatan, karakteristik organisasi pelaksana, sikap para pelaksana, serta kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik (Nugroho, 2020).

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan, yaitu dengan memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian (Lenaini, 2021). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang. Informan pertama adalah Ibu Latifa Indira Dewi, ST, selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Informan kedua adalah Novia Citra Ayu Putri Agra, S.Pd sebagai pengelola layanan kehumasan sekaligus anggota tim pelaksana Program Duta Hatiku. Informan ketiga adalah Bapak Achmad Pradipta, S.Tr.Ip sebagai fasilitator pemerintah dan anggota tim pelaksana Program Duta Hatiku. Informan keempat adalah Iris Nadya Virda Diana, S.S, sebagai pengelola layanan kehumasan dan turut mendukung pelaksanaan program.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilaksanakan secara langsung dengan empat informan yang dipilih. Observasi dilakukan dengan mengamati konten pada media sosial resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, seperti Instagram dan YouTube. Tujuan observasi ini adalah untuk menelusuri jejak publikasi, dokumentasi kegiatan, serta bentuk sosialisasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Program Duta Hatiku. Adapun dokumentasi digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara, yang mencakup dokumen pelaksanaan program, arsip kegiatan, serta data terkait penerbitan dokumen kependudukan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Proses analisis terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui penerapan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari empat informan yang memiliki latar belakang dan peran berbeda dalam pelaksanaan Program Duta Hatiku. Perbedaan perspektif dari masing-masing informan digunakan untuk menguji konsistensi data dan memperkuat temuan. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data yang dikumpulkan dapat dikonfirmasi dan diuji konsistensinya dari berbagai sudut pendekatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar dan Sasaran Kebijakan

Indikator pertama dalam implementasi Program Duta Hatiku dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan di Kabupaten Sidoarjo adalah standar dan sasaran kebijakan. Mengacu pada pandangan Van Meter dan Van Horn (1975) dalam (Kurniawan & Maani, 2020) implementasi kebijakan memerlukan penegasan terhadap standar dan sasaran yang ingin dicapai. Hal ini penting karena keberhasilan suatu kebijakan sangat bergantung pada sejauh mana pelaksana mampu memenuhi standar serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

a. Standar Kebijakan

Standar mengacu pada kriteria atau aturan yang ditetapkan untuk memastikan pelaksanaan kebijakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Untuk mencapai standar tersebut, dibutuhkan pedoman teknis yang dapat diikuti oleh pelaksana di lapangan. Dalam hal ini, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur menjadi dasar penting dalam pencapaian standar serta sasaran kebijakan yang diharapkan (Djiko & Tangkau, 2018). SOP merupakan hal yang wajib disiapkan guna menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Karena fungsinya sangat penting maka implementor dituntut untuk benar-benar memahami dengan baik Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, telah disusun SOP Pelayanan Program Duta Hatiku sebagai pedoman kerja bagi petugas dalam memberikan layanan kepada penduduk rentan

administrasi kependudukan. Alur pelayanan diawali dengan pendataan dokumen yang rusak atau hilang, disertai pencatatan data diri pemohon. Selanjutnya, operator memverifikasi kelengkapan dokumen persyaratan. Jika dokumen belum lengkap, pemohon diminta untuk melengkapinya terlebih dahulu. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, operator memasukkan data ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk proses lebih lanjut. Tahapan berikutnya melibatkan verifikasi dan validasi oleh Sub Koordinator atau Kabid, kemudian disusul oleh persetujuan akhir dari Kepala Dinas yang dilakukan melalui tanda tangan elektronik. Proses Berdasarkan ini diakhiri dengan penyerahan dokumen kependudukan kepada pemohon. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, dengan alur yang terstruktur, pelayanan ini dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 25 menit sesuai dengan yang sudah ditetapkan dalam SOP. Hal ini menunjukkan bahwa para pelaksana telah memahami SOP tersebut dengan baik dan mampu menjalankannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

b. Sasaran Kebijakan

Sasaran menggambarkan hasil atau kelompok target yang ingin dicapai dalam suatu program atau kebijakan. Sasaran dari Program Duta Hatiku adalah penduduk yang tergolong rentan administrasi kependudukan. Kelompok yang termasuk dalam penduduk rentan administrasi kependudukan terdiri dari korban bencana alam, bencana sosial, komunitas terpencil, dan orang terlantar. Namun, selama Program Duta Hatiku berjalan, sebagian besar sasaran program ini adalah korban bencana, baik bencana alam maupun bencana sosial, karena kelompok ini paling sering terdampak dan membutuhkan pelayanan dokumen secara cepat dan tepat. Tujuan dari Program Duta Hatiku adalah memberikan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan, terutama korban bencana, agar mereka dapat segera memperoleh dokumen identitas diri seperti KTP, KK, atau akta kelahiran. Program ini juga bertujuan untuk mendorong peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Untuk mengetahui sejauh mana program ini mencapai tujuannya, capaian Program Duta Hatiku dapat dilihat dari data penerbitan dokumen yang berhasil diproses. Capaian program dapat dilihat dari data jumlah dokumen yang berhasil diterbitkan. Pada tahun 2023, sebanyak 82 dokumen berhasil dicetak melalui Program Duta Hatiku, dan meningkat menjadi 109 dokumen pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa program semakin efektif menjangkau sasaran utamanya, yaitu penduduk rentan administrasi kependudukan.

Tabel 1. Capaian Program Duta Hatiku Tahun 2023-2024

Tahun	Total Dokumen Yang Dicitak
2023	82 Dokumen
2024	109 Dokumen

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo

Tidak hanya dari sisi kuantitatif, keberhasilan program juga tercermin melalui asas manfaat yang diterima masyarakat. Penduduk rentan tidak hanya terbantu dalam memperoleh kembali dokumen yang hilang atau rusak, tetapi juga dalam mengakses dokumen yang sebelumnya belum pernah dimiliki. Hal ini sejalan dengan teori Van Meter dan Van Horn yang menyatakan bahwa kejelasan sasaran kebijakan yang ditetapkan secara realistis dan sesuai kebutuhan lapangan dapat mendorong implementasi kebijakan berjalan optimal. Dengan demikian, sasaran Program Duta Hatiku telah diterapkan secara konkret dan terukur, baik secara kuantitatif melalui peningkatan jumlah dokumen yang dicetak, maupun secara kualitatif melalui kemudahan layanan yang dirasakan langsung oleh kelompok sasaran.

Sumber Daya

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) sebagaimana yang dikutip dari (Fauziyah & Arif, 2021) menyatakan bahwa tingkat kesuksesan dalam pelaksanaan kebijakan sangat ditentukan

oleh kapasitas untuk memaksimalkan pemanfaatan seluruh sumber daya yang tersedia, mencakup sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia. Sumber daya manusia mengacu pada para pihak yang bertugas sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan, sementara sumber daya non-manusia mencakup anggaran dan fasilitas yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan (Djiko & Tangkau, 2018).

a. Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan Program Duta Hatiku tentunya memerlukan dukungan sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Program ini dilaksanakan dengan dukungan sumber daya manusia yang cukup, yaitu melibatkan 3 hingga 5 pegawai. Pegawai yang ditugaskan adalah mereka yang sudah memiliki kompetensi dalam menangani dokumen kependudukan, seperti kartu keluarga, ktp, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Kompetensi pegawai yang dilibatkan meliputi pemahaman mendalam terhadap administrasi kependudukan serta kemampuan teknis dalam menggunakan aplikasi seperti SIAK dan website Plavon Sidoarjo yang mendukung proses layanan dokumen secara digital. Karena kemampuan tersebut sudah menjadi bagian dari tugas sehari-hari pegawai Disdukcapil, maka tidak ada pelatihan khusus untuk pelaksanaan program ini. Namun, pegawai tetap mengacu pada SOP dan arahan internal sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas. Sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia yang dilibatkan dalam Program Duta Hatiku telah memenuhi aspek kuantitas dan kualitas yang diperlukan untuk mendukung kelancaran serta efektivitas program.

b. Sumber Daya Anggaran

Dalam pelaksanaannya, Program Duta Hatiku tidak didukung oleh anggaran khusus yang dialokasikan secara terpisah. Artinya, tidak terdapat pos anggaran tersendiri yang secara spesifik diperuntukkan bagi pelaksanaan program ini, baik untuk pengadaan fasilitas maupun untuk pembiayaan sumber daya manusianya. Fasilitas yang digunakan dalam program ini, seperti laptop untuk penginputan data dan mobil operasional untuk mobilisasi ke lokasi warga terdampak, merupakan fasilitas yang memang telah tersedia di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebelum program ini dijalankan. Artinya, pelaksanaan program memanfaatkan sarana dan prasarana yang sudah ada tanpa perlu pengadaan tambahan.

Sumber daya manusia yang terlibat juga merupakan pegawai aktif Disdukcapil yang ditugaskan menjalankan program sesuai dengan kompetensi mereka. Karena pelaksanaan Program Duta Hatiku telah terintegrasi dengan pelayanan rutin yang ada, maka tidak diperlukan honor tambahan atau anggaran khusus untuk pelaksanaan kegiatan ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Program Duta Hatiku dilaksanakan secara efisien dengan memanfaatkan sumber daya dan fasilitas yang sudah tersedia di lingkungan Disdukcapil, tanpa membebani anggaran tambahan namun tetap mampu memberikan layanan yang optimal kepada penduduk rentan administrasi kependudukan.

c. Fasilitas

Pelaksanaan Program Duta Hatiku tidak didukung oleh pengadaan fasilitas baru, namun sarana yang telah tersedia di lingkungan Disdukcapil dioptimalkan sesuai kebutuhan program. Fasilitas utama yang digunakan berupa satu unit laptop yang dibawa ke lokasi layanan. Laptop ini digunakan oleh petugas entry data untuk menginput informasi kependudukan secara langsung di tempat. Sementara itu, satu petugas lainnya membantu warga dalam pengisian formulir atau melakukan pengecekan dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, mobil dinas yang sudah tersedia di Disdukcapil Sidoarjo dimanfaatkan untuk mendukung mobilisasi tim saat pelaksanaan Program Duta Hatiku secara jemput bola ke Lokasi.

Karena dokumen kependudukan yang dicetak dalam program ini sudah berbasis sistem BSRE (Balai Sertifikasi Elektronik) dan ditandatangani secara digital, tidak diperlukan printer untuk dibawa ke lokasi. Karena setelah proses input dan verifikasi selesai, dokumen dikirimkan secara digital ke email masing-masing penerima. Tim akan berkoordinasi dengan pihak desa atau kecamatan untuk membantu mencetak dokumen tersebut. Hal ini dilakukan tidak hanya untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memungkinkan dokumen diterbitkan dan diterima warga pada hari yang sama. Dengan demikian, fasilitas yang ada telah mendukung pelaksanaan program secara efektif dan efisien di lapangan.

Komunikasi Antar Organisasi dan Pelaksana Kegiatan

Komunikasi antara organisasi dan pelaksana kegiatan merupakan elemen penting dalam mendukung kelancaran implementasi kebijakan publik. Koordinasi yang terjalin dengan baik di antara seluruh pihak yang terlibat diyakini dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan selama proses pelaksanaan kebijakan. Sebaliknya, lemahnya komunikasi dan koordinasi dapat meningkatkan potensi terjadinya hambatan dalam implementasi (Purnamasari & Pradana, 2017). Komunikasi berperan sebagai sarana koordinasi antara para pemangku kepentingan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan, sehingga mereka dapat bekerja sama secara sinergis untuk mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut.

Dalam pelaksanaan Program Duta Hatiku, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menjalin kerja sama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sidoarjo. Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara kedua instansi ini ditandatangani pada 22 April 2024, dengan tujuan utama mempermudah pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan yang terdampak bencana. Kerja sama ini berfokus pada penanganan dampak bencana, khususnya kerusakan atau kehilangan dokumen kependudukan akibat bencana alam atau sosial. Program ini tidak hanya menjadi bentuk respons cepat terhadap kondisi darurat, tetapi juga mencerminkan pentingnya sinergi antarinstansi dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif dan berkelanjutan. Kerja sama ini mencerminkan implementasi komunikasi antarorganisasi yang diidentifikasi dalam teori Van Meter dan Van Horn sebagai salah satu variabel penting dalam keberhasilan kebijakan. Komunikasi yang efektif memungkinkan terjadinya aliran informasi yang akurat, konsisten, dan mudah dipahami antar pelaksana kebijakan.



Gambar 1. Penandatanganan kerja sama antara Disdukcapil Sidoarjo dan BPBD Sidoarjo terkait pelaksanaan Program Duta Hatiku
Sumber: Instagram @disdukcapilsidoarjo

Komunikasi antara Disdukcapil dan BPBD berjalan harmonis, selaras dengan peran dan tanggung jawab yang diemban kedua lembaga tersebut. Dalam prosedur pelaksanaannya, BPBD bertugas menyampaikan informasi kejadian bencana kepada Disdukcapil melalui surat resmi. Informasi tersebut mencakup lokasi bencana, jumlah korban terdampak, jenis bencana yang terjadi, dan data terkait lainnya. Setelah menerima laporan, Disdukcapil menindaklanjuti dengan meneliti dan memverifikasi data korban melalui koordinasi dengan aparat desa, kecamatan, atau pihak lain di lokasi bencana. Tahapan verifikasi ini melibatkan pengecekan status kependudukan korban, memastikan apakah mereka warga Sidoarjo, serta memverifikasi apakah dokumen kependudukan mereka hilang atau rusak akibat bencana. Jika data dinyatakan valid, tim Duta Hatiku bergerak ke lokasi bencana untuk melakukan pendataan langsung. Selanjutnya, pelayanan administrasi kependudukan diberikan di tempat dengan penerbitan dokumen kependudukan baru.

Selain dengan BPBD, Disdukcapil juga membangun komunikasi intensif dengan aparat desa, kecamatan, hingga tingkat RT/RW. Aparat desa dan kecamatan memiliki peran penting dalam membantu proses verifikasi data korban bencana. Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi dengan aparat desa dan kecamatan berjalan baik. Mereka bersikap kooperatif dan sangat membantu dalam memberikan data akurat terkait kondisi warga terdampak. Dukungan ini memastikan pelayanan dapat diberikan tepat sasaran dan cepat.

Dalam pelaksanaannya, tantangan yang ditemukan tidak terlalu signifikan, namun tetap perlu diperhatikan. Salah satu kendala yang muncul adalah kurang lengkapnya informasi dari BPBD mengenai lokasi bencana secara rinci, terutama titik koordinat yang akurat pada kejadian seperti kebakaran. Hal ini berpotensi memperlambat proses verifikasi awal, karena Disdukcapil harus melakukan koordinasi tambahan dengan aparat desa atau kecamatan untuk memperoleh data lokasi secara lebih spesifik. Meskipun kendala ini dapat diatasi dan tidak menyebabkan gangguan besar dalam pelaksanaan program, kondisi tersebut tetap menunjukkan bahwa komunikasi antarorganisasi khususnya antara Disdukcapil dan BPBD masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Dalam teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, komunikasi yang tidak sepenuhnya jelas dan konsisten dapat memengaruhi efektivitas kebijakan.

Sebaliknya, komunikasi Disdukcapil dengan perangkat desa, kecamatan, hingga tingkat RT/RW justru berjalan dengan baik dan kooperatif. Mereka turut berperan aktif dalam proses verifikasi data korban dan sangat membantu dalam memastikan pelayanan tepat sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar pelaksana di tingkat lokal mendukung keberhasilan implementasi program. Dengan demikian, tantangan komunikasi yang ada tidak bersifat menghambat secara signifikan, namun menjadi catatan penting dalam upaya peningkatan sinergi antarinstansi untuk pelaksanaan kebijakan yang lebih optimal.

Karakteristik Organisasi Pelaksana

Sebagaimana dikutip dalam (Sasuwuk et al., 2021), Van Meter dan Van Horn (1975) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi pelaksana. Karakteristik ini mencakup struktur birokrasi, norma dan aturan yang berlaku, serta pola hubungan antarunit atau antarindividu dalam birokrasi tersebut. Artinya, untuk mencapai pelaksanaan kebijakan yang optimal, penting untuk memahami bagaimana organisasi pelaksana bekerja secara internal, termasuk mekanisme kerja, pembagian tugas, dan budaya kerja yang diterapkan.

a. Struktur Birokrasi

Dalam pelaksanaan Program Duta Hatiku, struktur birokrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah tertata dengan baik. Tidak dibentuk struktur baru secara khusus untuk program ini, karena pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai internal yang memang sudah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam layanan administrasi kependudukan. Setiap pegawai telah memahami perannya masing-masing tanpa perlu ada pembagian tugas baru. Petugas yang ditugaskan ke lapangan merupakan ASN atau

pegawai Disdukcapil yang sudah berpengalaman dalam pengurusan dokumen kependudukan. Program ini tidak memerlukan rekrutmen atau tim khusus karena sudah menjadi bagian dari pekerjaan rutin instansi

b. Norma-Norma atau Aturan Pelaksanaan

Pelaksanaan Program Duta Hatiku dijalankan dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun secara internal. SOP ini menjadi pedoman teknis bagi pelaksana dalam menjalankan tugas di lapangan, mulai dari proses verifikasi data korban bencana hingga pencetakan dokumen kependudukan. Meskipun tidak ada pelatihan khusus bagi petugas, norma kerja di Disdukcapil telah terbentuk melalui pengalaman dan pembiasaan dalam pelayanan adminduk. Hal ini menunjukkan bahwa norma kerja di dalam organisasi sudah berjalan dengan baik dan telah menjadi budaya kerja yang melekat pada setiap pegawai. Dengan adanya SOP dan pembiasaan kerja yang konsisten, pelaksanaan program dapat berjalan secara sistematis dan terarah.

c. Pola-Pola Hubungan yang Terjalin

Hubungan kerja antarpegawai Disdukcapil dalam pelaksanaan Program Duta Hatiku bersifat koordinatif dan kolaboratif. Setiap pelaksana program menjalankan tugasnya dengan komunikasi yang lancar dan saling mendukung satu sama lain. Koordinasi juga dilakukan dengan baik bersama perangkat desa, kecamatan, hingga tingkat RT/RW untuk memastikan data penduduk rentan adminduk yang akan dibantu sudah sesuai. Namun, hubungan dengan instansi lain seperti BPBD terkadang menghadapi tantangan, terutama dalam hal kelengkapan informasi lokasi bencana. Informasi yang tidak dilengkapi dengan titik koordinat yang akurat dapat memperlambat proses verifikasi awal. Meskipun tantangan ini tidak terlalu signifikan, hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi lintas instansi, khususnya antara Disdukcapil dan BPBD, masih perlu diperkuat agar implementasi program semakin optimal.

Sikap Para Pelaksana

Sikap para pelaksana mengacu pada karakter atau sifat pribadi yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan kebijakan. Karakter ini mencakup keterampilan, disiplin, kecerdasan, dan komitmen (Desrinelti et al., 2021). Ketika implementor menunjukkan sikap yang positif, kebijakan dapat berjalan dengan optimal. Sebaliknya, jika sikap yang ditunjukkan kurang mendukung, maka pelaksanaan kebijakan cenderung tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil wawancara, sikap para pelaksana Program Duta Hatiku dapat dijelaskan melalui tiga aspek berikut:

a. Pemahaman tentang Program

Para pelaksana Program Duta Hatiku memiliki pemahaman yang baik terkait substansi dan tujuan program, yaitu memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan kepada penduduk rentan. Pemahaman ini menjadi dasar bagi mereka dalam menjalankan tugas, termasuk menyadari bahwa pelayanan yang diberikan bukan hanya sebatas menjalankan prosedur, tetapi juga sebagai bentuk kepedulian langsung dari instansi terhadap kondisi masyarakat yang membutuhkan. Para pelaksana mampu menginternalisasi nilai kemanusiaan dalam pelaksanaan program ini.

b. Tanggapan terhadap Program

Tanggapan para pelaksana terhadap Program Duta Hatiku sangat positif. Mereka menunjukkan antusiasme dalam menjalankan program, bahkan menyatakan bahwa keikutsertaan mereka dalam program ini didasari oleh "panggilan jiwa," bukan semata-mata formalitas atau pencitraan. Para pelaksana juga berupaya memahami kondisi emosional penduduk rentan, dan secara aktif memberikan dukungan moral di samping pelayanan teknis. Sikap empatik ini menunjukkan bahwa mereka tidak hanya bekerja berdasarkan perintah, tetapi juga memiliki kesadaran sosial terhadap manfaat program.

Aulya Dista Yasah & Tukiman, Implementasi Program Duta Hatiku dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penduduk Rentan di Kabupaten Sidoarjo.

c. Intensitas Tanggapan

Tingginya intensitas tanggapan terlihat dari komitmen para pelaksana dalam memberikan layanan yang cepat, responsif, dan langsung menyentuh sasaran. Para pelaksana mengutamakan percepatan proses, misalnya dengan langsung mencetak dokumen kependudukan saat itu juga di lokasi. Mereka juga memberikan respons cepat terhadap surat tugas atau disposisi yang terkait dengan program. Kepuasan masyarakat menjadi pemicu semangat mereka, terlebih ketika mereka melihat langsung dampak positif dari layanan yang diberikan. Dengan pemahaman yang baik, tanggapan positif, serta komitmen tinggi dalam pelaksanaan, sikap para pelaksana Program Duta Hatiku dapat dikatakan sangat mendukung keberhasilan program ini.

Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan sekitar, baik dari aspek sosial, ekonomi, maupun politik. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan anggaran untuk menjalankan program, tingkat dukungan atau resistensi dari berbagai kelompok berkepentingan, sikap para pelaksana atau partisipan terhadap kebijakan, serta bagaimana opini publik di masyarakat dan dukungan dari para pemimpin politik terhadap kebijakan itu (Permatasari, 2020). Semua faktor ini berperan penting dalam menentukan seberapa efektif kebijakan dapat diterapkan.

a. Lingkungan Sosial

Program Duta Hatiku di Kabupaten Sidoarjo mendapatkan respons yang sangat positif dari masyarakat, khususnya mereka yang menerima layanan program ini. Hal tersebut terlihat dari berbagai indikator, seperti tingginya insight pada setiap konten terkait Duta Hatiku yang diunggah ke platform digital. Viewers yang besar dan tanggapan positif dari publik menunjukkan apresiasi masyarakat terhadap program ini. Selain itu, meskipun tidak dipublikasikan secara luas, ucapan terima kasih dan rasa haru dari masyarakat yang dilayani secara langsung menjadi bukti nyata bahwa program ini berhasil memberikan manfaat nyata bagi penduduk rentan administrasi kependudukan. Respons masyarakat terhadap Program Duta Hatiku tidak hanya tercermin dari apresiasi positif, tetapi juga dari partisipasi mereka dalam menyampaikan pengaduan.

Gambar 2. Rekap Pengaduan Program Duta Hatiku


Rekap pengaduan Inovasi Duta Hatiku											
NO	NAMA PELAPOR	SARANA PEHYAMPAPAN	TANGGAL PENERIMAAN	KELENGKAPAN BERKAS	PENELAAHAN			STATUS PENANGANAN		PERYELESAIAN	
					KRONOLOGI	SUBTANSI MASALAH	BUKTI	DITANGGAPI	DISALURKAN	STATUS	TANGGAL SELESAI
1	GALUH PRAVITASS ARI	Call center	15/10/2023	-	Dokumen KK belum diterima	Harus dilakukan proses pindah dan diukasi soal	KK telah di terima dan KTP tercetak	Bidang Pendaftaran penduduk	-	selesai	18/10/2023
2	SUROTO	Hotline WA	11/12/2023	KK dan KTP	KK dan KTP baru tidak aktif	Perlu dilakukan sinkronisasi	NIK sudah digunakan untuk mendaftar	Bidang PAK	-	selesai	11/12/2023
3	NAVYNZA HUTAMA PUTRA	Hotline WA	20/05/2024	-	Akte kelahiran belum diterima email	Sistem mengahami gangguan jaringan	Petugas mengarahkan pengembalian manual	Bidang pendaftaran penduduk	-	selesai	20/05/2024

$$\text{Ratio pengaduan tertangani} = \frac{\text{Jumlah pengaduan masuk}}{\text{Jumlah pengaduan yang tertangani}} \times 100\%$$

$$\text{Ratio pengaduan tertangani} = \frac{3}{3} \times 100\%$$

$$\text{Ratio pengaduan tertangani} = 100\%$$

Sidoarjo, 30 Juni 2024
 KEPALA DINAS KEPENDUKUDAN DAN
 PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN SIDOARJO



Dr. Rudi Kusuma MA
 Pembina Muda
 NIP. 19691231 199602 1 001

Sumber: Disdukcapil Sidoarjo

Berdasarkan data pengaduan masyarakat terkait Program Duta Hatiku, terdapat berbagai persoalan yang disampaikan melalui call center maupun hotline WhatsApp. Misalnya, pada kasus pertama mengeluhkan bahwa dokumen Kartu Keluarga (KK) belum diterima. Setelah dilakukan penelusuran, diketahui bahwa substansi permasalahan terletak pada perlunya proses pindah penduduk dari Disdukcapil asal terlebih dahulu, sebelum dokumen dapat diterbitkan oleh

Disdukcapil Sidoarjo. Pada kasus kedua, pengaduan bahwa KK dan KTP baru miliknya tidak aktif. Permasalahan utama dari kasus ini adalah perlu dilakukan sinkronisasi data. Sementara itu, kasus ketiga menyampaikan bahwa akta kelahiran belum diterima. Dalam hal ini, substansi masalah disebabkan oleh gangguan jaringan sistem, yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman dokumen melalui email. Berbagai pengaduan tersebut menunjukkan bahwa meskipun program ini berjalan dengan baik dan mendapat respons positif, tetap terdapat hambatan teknis dan administratif yang harus dihadapi.

Namun, seluruh aduan telah ditindaklanjuti secara langsung oleh bidang terkait di internal Disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa di balik respons masyarakat, ada sistem kerja internal yang juga sudah berjalan dengan baik dan responsif. Hubungan yang terbentuk antara masyarakat dan organisasi pelaksana pun menjadi dua arah, masyarakat menyampaikan aspirasi atau keluhan, sedangkan pelaksana menunjukkan komitmen untuk menindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Situasi ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial di sekitar program cukup mendukung dan membuka ruang yang mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan.

b. Lingkungan Ekonomi

Dari sisi lingkungan ekonomi, Program Duta Hatiku memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat terdampak bencana. Setelah kehilangan dokumen akibat musibah, mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau melalui proses yang rumit untuk mengurus kembali dokumen kependudukan. Pelayanan yang bersifat *jemput bola* ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang secara ekonomi sedang kesulitan. Dengan diterbitkannya kembali dokumen seperti KK, KTP, dan akta kelahiran, masyarakat bisa kembali mengakses berbagai layanan sosial, bantuan pemerintah, hingga layanan kesehatan tanpa hambatan administratif.

c. Lingkungan Politik

Di sisi lain, dukungan dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga sangat jelas terlihat. Salah satunya melalui diadakannya Kompetisi Inovasi Sidoarjo (KISI). Program Duta Hatiku berhasil meraih Juara 1 pada tahun 2024 dalam kompetisi ini, yang menunjukkan pengakuan atas inovasi program ini dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan tersebut juga disertai dengan hadiah sebagai bentuk apresiasi atas pencapaian yang diraih. Proses untuk mencapai prestasi ini melibatkan beberapa langkah, seperti pengajuan proposal, pembuatan video profil, hingga pengesahan program melalui Surat Keputusan (SK), yang memastikan legalitas dan keberlanjutan program. Adanya KISI ini tentunya memberikan kesempatan bagi inovasi-inovasi di Sidoarjo untuk diakui dan mendapatkan apresiasi atas kontribusinya, sekaligus mendorong pengembangan program-program yang bermanfaat bagi masyarakat.



Gambar 3. Penerimaan Penghargaan Juara 1 Kompetisi Inovasi Sidoarjo (KISI) Tahun 2024 untuk Program Duta Hatiku

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo

Secara keseluruhan, lingkungan sosial, ekonomi, dan politik memberikan dukungan yang cukup kuat terhadap implementasi Program Duta Hatiku. Meskipun di sisi sosial terdapat beberapa kendala teknis, respons positif dari masyarakat serta penanganan aduan yang cepat menunjukkan adanya komunikasi yang terbuka dan saling mendukung antara masyarakat dan pelaksana. Dari sisi ekonomi, program ini meringankan beban warga terdampak bencana karena tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk pengurusan dokumen. Sementara itu, dukungan politik terlihat dari bentuk apresiasi berupa penghargaan, yang turut mendorong keberlanjutan dan pengembangan program ke depannya.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program Duta Hatiku di Kabupaten Sidoarjo berjalan cukup baik dan efektif. Keberhasilan program ini didukung oleh SOP yang jelas, sasaran program yang tepat, sumber daya manusia dan non-manusia yang memadai. Karakteristik organisasi pelaksana yang tertata, seperti struktur birokrasi yang stabil dan budaya kerja yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya, turut memperlancar pelaksanaan. Komitmen pelaksana yang tinggi, serta dukungan sosial-politik dari masyarakat dan pemerintah daerah, juga memperkuat keberhasilan ini. Program ini terbukti efektif melalui capaian peningkatan jumlah dokumen yang diterbitkan 82 dokumen pada 2023 menjadi 109 dokumen pada 2024. Pengakuan dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, dengan diraihnya Juara 1 dalam Kompetisi Inovasi Sidoarjo (KISI) 2024, menjadi indikator tambahan keberhasilan program ini.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Pertama, koordinasi antara Disdukcapil dan instansi terkait, khususnya BPBD, masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal akurasi dan kelengkapan data lokasi bencana. Meskipun upaya koordinasi telah dilakukan melalui aparat desa dan kecamatan, tetap diperlukan sistem yang lebih terintegrasi untuk memastikan data yang digunakan benar-benar valid. Kedua, terdapat sejumlah pengaduan dari masyarakat yang menunjukkan masih adanya celah dalam sistem pelayanan. Tiga pengaduan utama yang tercatat meliputi: (1) keterlambatan penerimaan dokumen KK karena belum selesainya proses pindah penduduk dari daerah asal, (2) KK dan KTP yang belum aktif akibat belum dilakukan sinkronisasi data, dan (3) keterlambatan pengiriman akta kelahiran karena gangguan jaringan sistem. Meski ketiga kasus tersebut telah ditindaklanjuti oleh bidang terkait di Disdukcapil, hal ini tetap menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pengelolaan pelayanan dan pengaduan.

Sebagai kontribusi nyata dari penelitian ini, penulis merekomendasikan beberapa langkah perbaikan. Pertama, koordinasi lintas instansi perlu diperkuat, terutama antara Disdukcapil dan BPBD, agar proses verifikasi data berjalan lebih lancar. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan format data yang lebih lengkap dan akurat, termasuk titik koordinat lokasi bencana. Kedua, sistem pengelolaan data perlu ditingkatkan agar lebih terintegrasi dan stabil. Ini penting untuk mengurangi kendala teknis seperti keterlambatan pengiriman dokumen akibat gangguan jaringan atau sinkronisasi. Ketiga, pelatihan berkala bagi pelaksana program tetap diperlukan. Meski sudah kompeten, penyegaran melalui workshop mengenai prosedur terbaru akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Terakhir, sosialisasi program perlu diperluas agar lebih banyak masyarakat mengetahui dan memanfaatkan Program Duta Hatiku. Ini bisa dilakukan melalui media sosial, komunitas, maupun kerja sama dengan perangkat desa atau kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Djiko, R., & Tangkau, C. H. (2018). Implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional di Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1).
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Fauziyah, W. E., & Arif, L. (2021). Model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn dalam tinjauan pembangunan jalan lingkar selatan (Ring Road) di Kabupaten Tuban. *Journal Publicuho*, 4(2), 672–691. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18573>
- Hidayat, E. S. (2019). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v5i4.1741>
- Kurniawan, W., & Maani, K. D. (2020). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter Dan Carl Van Horn. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 1(4), 67–78.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204–210. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533>
- Mubarok, F. A. (2024). *Inovasi Pelayanan Duta Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur [IPDN]*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/18817>
- Nugroho, R. (2020). *PUBLIC POLICY 6 - Edisi Revisi*. Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=994DEAAAQBAJ>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan (2019).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (2014).
- Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalish: Social and Government*, 1(1), 33–37.
- Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 62–78.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish. <https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/135152/>
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680–9694.
- Sasuwuk, C. H., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). Implementasi Kebijakan Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (Blt-Dd) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Sea Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108).
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).