

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN INKLUSIF  
BAGI KELOMPOK RENTAN DI KABUPATEN DELI SERDANG  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Fintditya Tri Lovisa

NPP. 32.0069

*Asdaf Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: [32.0069@ipdn.ac.id](mailto:32.0069@ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Ella Lesmanawaty Wargadinata, M.Si, MA

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Population administration services are a basic right of every citizen, including vulnerable groups such as people with disabilities, the poor, the elderly, and other marginalized groups. Communities in Deli Serdang Regency experience difficulties in accessing proper population administration services due to low accessibility, physical limitations, and low information literacy. **Purpose:** This study aims to analyze inclusive civil registration services for vulnerable groups in Deli Serdang District, North Sumatra Province. **Method:** This study used a qualitative method with a qualitative descriptive approach and analyzed the concept of inclusive services Taufiq in 2013 through four dimensions of policy aspects, management aspects, infrastructure and work culture. Data collection techniques were carried out by observation, in-depth interviews (8 informants), and documentation. **Result:** The findings obtained by the author in this study indicate that inclusive population administration services for vulnerable groups in Deli Serdang Regency, North Sumatra Province have been running well in policy aspects, management aspects, and work culture, but have not run optimally in infrastructure aspects, accessibility is still low, and vulnerable communities are not entirely aware of inclusive population administration services. **Conclusion:** Inclusive civil registration services for vulnerable groups have been running well and provide significant benefits to vulnerable communities in Deli Serdang district. In order to improve inclusive civil registration services for vulnerable groups in Deli Serdang district, it is recommended to provide careful and targeted socialization, coordinate with the Social Service and Health Service, and use the budget provided for inclusive civil registration services wisely.

**Keywords:** *Services, Vulnerable Groups, Inclusive Population Administration.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak dasar setiap warga negara, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, masyarakat miskin, lansia, dan kelompok marginal lainnya. Masyarakat di Kabupaten Deli Serdang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan yang layak karena rendahnya aksesibilitas, keterbatasan fisik, serta rendahnya literasi informasi. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif terhadap konsep pelayanan inklusif menurut Taufiq tahun 2013 melalui empat dimensi aspek kebijakan, aspek manajemen, infrastruktur dan budaya kerja. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan

observasi, wawancara mendalam (8 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sudah berjalan dengan baik pada aspek kebijakan, aspek manajemen, dan budaya kerja, namun belum berjalan optimal pada aspek infrastruktur, aksesibilitas yang masih rendah, serta masyarakat rentan belum seluruhnya mengetahui pelayanan administrasi kependudukan inklusif. **Kesimpulan:** Pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan sudah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang signifikan kepada masyarakat rentan di kabupaten Deli Serdang. Guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang, disarankan untuk memberikan sosialisasi yang cermat dan tepat sasaran, berkoordinasi dengan Dinas Sosial dan Dinas Kesehatan, serta pemanfaatan anggaran yang diberikan untuk pelayanan administrasi kependudukan inklusif ini dengan bijaksana.

**Kata Kunci: Pelayanan, Kelompok Rentan, Administrasi Kependudukan Inklusif.**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Urusan pemerintahan sangat terkait dengan pelayanan publik, yang pada dasarnya adalah pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mencapai tujuan bersama (Mustanir et al., 2022). Penyediaan pelayanan publik seharusnya dilakukan pada sektor maupun instansi yang diperuntukan kepada seluruh lapisan masyarakat termasuk diantaranya masyarakat yang memiliki kerentanan. Unsur pembentukan kerentanan meliputi kekurangan fisik, pengetahuan, pendapatan, aset dan sumber daya lainnya, perpaduan unsur ini biasa ditemukan pada kelompok masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas dan masyarakat miskin (Gatiningsih dan Sutrisno, 2017). Pada kenyataannya masih disayangkan penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif masih dihadapkan pada beberapa tantangan. Tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan publik bukan hanya menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien saja, tetapi bagaimana pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani (Husna et al., 2024)

Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan (UU 24/2013). Bentuk pelayanan publik yang sangat esensial adalah pelayanan administrasi kependudukan yang mencakup penerbitan dokumen-dokumen penting seperti berbagai akta catatan sipil, Kartu Keluarga (KK), dan khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Pelayanan inklusif, yang dianggap sebagai simbol pelayanan pemerintah saat ini, belum dilaksanakan dengan baik (Trimmer dan Dixon, 2018). Hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa masih ada banyak hambatan dalam proses pembuatan KTP-el masyarakat (Oktamia, 2018). Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2024 memiliki penduduk mencapai 2.031.022 jiwa. Dari jumlah tersebut 8,33% merupakan lansia atau setara dengan 169.087 jiwa, 0,08% penyandang disabilitas setara dengan 1.588 jiwa, dan 4,15% masyarakat miskin atau setara dengan 84.240 jiwa (BPS Deli Serdang, 2024). Jumlah ini tergolong kecil jika dibandingkan dengan total penduduk Indonesia saat ini namun sangat penting untuk tetap memberikan pelayanan yang sama, tanpa memandang berapa besarnya jumlah pengguna layanan (Jaya, 2016). Permasalahan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Deli Serdang adalah keterbatasan fisik bagi lansia dan penyandang disabilitas, aksesibilitas yang masih rendah, pelayanan administrasi kependudukan inklusif belum diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, serta masyarakat miskin dengan jarak tempuh yang jauh. Adapun data terkait kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang :

**Tabel 1**

<b>Tahun</b>	<b>Lansia (60-65+)</b>	<b>Penyandang Disabilitas</b>	<b>Masyarakat Miskin</b>
<b>2021</b>	154.645	1.270	92.520
<b>2022</b>	145.786	1.392	85.280
<b>2023</b>	161.126	1.559	82.750
<b>2024</b>	169.087	1.588	84.240

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang, diolah oleh Peneliti Tahun 2025

Kelompok rentan adalah kelompok yang harus mendapatkan pelayanan sama seperti kelompok masyarakat lainnya, keberadaan kelompok rentan ini mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menciptakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif bagi Kelompok Rentan. Kabupaten Deli Serdang yang mempunyai luas wilayah 2.497,71 KM terdiri dari 22 Kecamatan dan 380 Desa serta 14 Kelurahan. Keadaan wilayah topografi yang beragam membuat sebagian masyarakat menemui masalah dalam mengurus dokumen kependudukan. Keadaan topografi yang startegis juga memberi daya tarik Masyarakat luar untuk migrasi ke Lokasi tertentu (Hutasoit, 2017). Identifikasi permasalahan yang terjadi adalah keterbatasan fisik bagi lansia dan penyandang disabilitas, aksesibilitas yang masih rendah, pelayanan administrasi kependudukan inklusif belum diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, serta masyarakat miskin dengan jarak tempuh yang jauh dan cukup lama kesulitan untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kebijakan inklusif di bidang administrasi kependudukan menjadi kajian yang menarik untuk diteliti dengan fokus pada kelompok usia rentan. Penelitian ini menjadi penting mengingat kelompok usia rentan, seperti anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas, seringkali menghadapi tantangan khusus dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Melalui pendekatan inklusif, diharapkan dapat tercipta sistem administrasi kependudukan yang lebih responsif dan akomodatif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok usia rentan.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kebijakan inovasi pelayanan iklusif menjadi salah sata Langkah efektif dalam pendataan penduduk (Hilton, 2015). Akan tetapi fokus yang ditujukan kepada kelompok rentan menjadi salah satu hal baru yang perlu dikaji. Meskipun kebijakan pelayanan publik inklusif telah dirumuskan dan diadopsi di berbagai tingkat pemerintahan, terdapat kesenjangan yang signifikan antara formulasi kebijakan dan implementasinya di lapangan, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Namun realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya disparitas antara ideal kebijakan dan praktik aktualnya. Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman petugas terhadap prinsip-prinsip inklusivitas, keterbatasan sumber daya, atau hambatan struktural dalam sistem birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara mendalam kesenjangan antara kebijakan pelayanan administrasi kependudukan inklusif yang telah ditetapkan dengan implementasinya di Kabupaten Deli Serdang.

Kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat miskin, memiliki kebutuhan yang spesifik dan seringkali kompleks dalam mengakses layanan

administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu oleh Ikawati et al. (2025) telah mengidentifikasi beberapa tantangan umum yang dihadapi kelompok rentan, namun belum secara mendalam mengeksplorasi kebutuhan khusus mereka dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara rinci kebutuhan spesifik dari berbagai kelompok rentan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang

Kesenjangan teknologi dan aksesibilitas merupakan tantangan signifikan dalam upaya mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, khususnya di Kabupaten Deli Serdang. Di era digitalisasi pelayanan publik, perbedaan akses dan kemampuan dalam menggunakan teknologi dapat menciptakan hambatan baru bagi kelompok rentan. Kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat miskin seringkali menghadapi kesulitan dalam mengakses dan menggunakan platform digital untuk layanan administrasi kependudukan (Gehlert dan Mozersky, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana kesenjangan teknologi mempengaruhi aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan. Hasil penelitian dari Imas Sumiati dan Mona Indrianie tahun 2024 dengan judul *Pelayanan Publik Yang Inklusif Bagi Penyandang Tunanetra Dalam Penggunaan Guiding Block di Kota Bandung* dengan hasil menunjukkan bahwa penggunaan Guiding Block telah memberikan suatu manfaat signifikan bagi penyandang Tunanetra dalam mengakses fasilitas publik, namun masih terdapat kekurangan seperti perawatan yang kurang optimal dan pemahaman masyarakat yang belum memadai mengenai *Guiding Block* (Sumiati & Indrianie, 2024). Selanjutnya terdapat penelitian karya Nur Hafifa Rahman tahun 2024 dengan judul *Aksesibilitas Pelayanan Publik Berbasis Inklusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar* dengan hasil bahwa aksesibilitas pelayanan berbasis inklusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar belum aksesibel pada pelayanan publik secara keseluruhan jika mengacu pada peraturan perundang-undangan (Rahman, 2024). Penelitian oleh Eneng Tita Yulia tahun 2024 berjudul *Analisis Pelayanan Inklusif bagi Difabel Fisik pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Purwakarta* dengan hasil bahwa pelayanan inklusif dilakukan dengan baik, namun terdapat beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan yaitu perbaikan terkait aksesibilitas fisik dan informasi, perlunya evaluasi dan pembaharuan terus menerus (Yulia, 2024). Penelitian karya Muhamad Azmi Nur Anhari, Lina Marliani, dan Eet Saeful Hidayat tahun 2023 berjudul *Pelayanan Inklusif Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis* dengan hasil pelayanan inklusif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ciamis masih belum optimal. Hambatan yang dihadapi berupa kurangnya anggaran dalam melengkapi fasilitas (Azmi et al., 2023). Penelitian karya Dhiaz Putri Desectasari dan Novia Sari Ristianti dengan judul *The Need for Design Elements of Inclusive Public Service Space for the Elderly with Limited Balance* dengan hasil ditemukan kecenderungan kebutuhan elemen desain dan keterbatasan untuk lansia di Stasiun Poncol, Lansia dengan keterbatasan mobilitas dan keseimbangan membutuhkan elemen desain yang membuat pergerakan mereka terasa aman (Desectasari & Ristianti, 2019).

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini menawarkan kontribusi signifikan dan kebaruan dalam kajian pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang. Pertama, studi ini merupakan pionir dalam mengeksplorasi secara mendalam pelayanan kependudukan yang inklusif bagi kelompok rentan di wilayah tersebut, sebuah aspek yang sebelumnya belum

mendapat perhatian memadai dalam konteks lokal. Penelitian terdahulu umumnya menelaah terkait dengan Kartu Identitas Anak sebagai pionir awal penentuan data kependudukan (Madjid et al., 2021). Kedua, penerapan teori pelayanan publik yang inklusif dalam konteks Kabupaten Deli Serdang merupakan inovasi konseptual yang belum pernah dilakukan sebelumnya di daerah ini. Penggunaan kerangka teori ini tidak hanya memperkaya pemahaman tentang dinamika pelayanan publik di tingkat lokal, tetapi juga memberikan perspektif baru dalam menganalisis dan merumuskan solusi untuk mengatasi kesenjangan dalam akses layanan. Dengan memadukan fokus pada kelompok rentan dan aplikasi teori yang relevan, penelitian ini menawarkan sudut pandang yang segar dan komprehensif, berpotensi menghasilkan temuan yang dapat mengubah paradigma dan praktik pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang

## **1.5 Tujuan**

Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan utama untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif bagi Kelompok Rentan di kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

## **II. METODE**

Metode penelitian kualitatif deskriptif dipilih untuk melakukan penelitian kali ini, dengan maksud memberi pengetahuan dan pemahaman terhadap fenomena atau peristiwa saat melakukan penelitian melalui proses mengumpulkan data. Tujuan dari penelitian deskriptif untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat yang berkaitan dengan fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Azmi et al., 2023). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan diambil dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data, Tim Pelayanan SADOKU, masyarakat. Adapun informan kunci pada penelitian ini adalah Kepala Dinas dan juga Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Informan kunci merupakan informan yang ditentukan oleh peneliti karena dianggap memiliki pengetahuan yang mendalam (Sugiyono, 2023). Penelitian ini dilakukan selama 19 hari terhitung tanggal 6 – 25 Januari 2025 dengan lokus di Kabupaten Deli Serdang khususnya analisis mendalam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis melakukan penelitian pada topik Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif Bagi Kelompok Rentan Di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara guna melihat Pelayanan administrasi kependudukan inklusif dengan SADOKU (Siap Antar Dokumen Kependudukan). Adapun pisau analisis yang dipakai dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan publik inklusif oleh Taufiq yang memuat empat dimensi utama yaitu, aspek kebijakan, aspek manajemen, infrastruktur, dan budaya kerja, yang secara rinci dijelaskan sebagai berikut :

### **3.1 Aspek Kebijakan**

Dimensi kebijakan dapat dianalisis melalui dua indikator, indikator pertama yaitu alokasi

anggaran, pada indikator ini diketahui bahwa anggaran merupakan sebuah dokumen perencanaan kuantitatif yang disusun secara periodik, didasarkan pada program-program yang telah mendapatkan persetujuan. Anggaran pada pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan yang diberi nama SADOKU bersumber pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang dikeluarkan setiap tahun. Menurut informasi dari Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan bahwa Pada tahun 2021 membutuhkan sejumlah Rp. 318.081.616, dana ini diluar anggaran Belanja Operasi ( Belanja pegawai dan Belanja barang dan jasa) serta Belanja Modal (Peralatan dan Mesin) sekitar Rp. 19.124.041.480 ini merupakan tahun pertama pelayanan administrasi kependudukan Inklusif dengan SADOKU, Tahun 2022 Rp. 175.743.676, Tahun 2023 Rp. 132.930.196, dan Tahun 2024 Rp. 27.414.400. Anggaran ini termasuk biaya SPPD rekan-rekan tim pelayanan ke desa-desa. Dari keterangan dari Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di atas, Anggaran yang masih kurang untuk pelayanan administrasi kependudukan inklusif ini juga dirasakan oleh para petugas pelayanan yang terjun langsung ke lapangan, mereka sudah sering mengajukan untuk perbaikan terkait sarpras karena sudah kurang baik kondisinya namun anggaran masih belum ada.

Indikator kedua terkait dengan Sumber Daya Manusia, hasil penelitian mengungkapkan bahwa sumber daya manusia atau SDM merupakan anggota yang tergabung dalam suatu instansi sebagai pemikir, perencana, dan pelaksana suatu kegiatan. Setiap kegiatan yang sudah terbentuk dalam sistem yang terencana membutuhkan SDM yang unggul, berintegritas dan berkualitas guna mencapai tujuan yang diharapkan serta memberikan hasil yang memuaskan. Sama halnya dalam pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang. Jumlah pegawai maupun tenaga ahli menjadi indikator yang sangat penting dalam pelayanan administrasi kependudukan inklusif yang diberi nama SADOKU (Siap Antar Dokumen Kependudukan) ini. Berdasarkan hal tersebut, maka diterbitkanlah Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Tim Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif yang diberi nama SADOKU (Siap Antar Dokumen Kependudukan) Tahun 2024. Tim pelayanan mempunyai tugas yaitu melakukan proses pengecekan, verifikasi, perekaman, penerbitan, percetakan, dan mengantar dokumen kependudukan yang telah siap, serta mendokumentasikan dan melaporkan kepada Kepala Dinas. Berikut merupakan susunan Tim Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif SADOKU 2024.

**Tabel 2**

No	Jabatan	Nama
1.	Pembina	Drs. H. Misran Sihaloho, M.Si
2.	Pengarah	Alrasudin Kaloko, S.H
3.	Ketua	Fitra Umar Harahap, S.H
4.	Wakil Ketua	1. Akhmad Yan Darmawan, S.Sos., M.AP 2. Amos Ginting, S.Kom
5.	Sekretaris	1. Nufaili, S.Sos 2. Muharram Daulay, S.E 3. Muhammad Yusup Pulungan, S.Kom
6.	Anggota	1. Zulkaedi Bintang, S.H 2. Lonnelly Novriana Br. Pasaribu, S.Sos 3. Erwin Sumbayak, S.T 4. Agus Nawan, S.H 5. Daniel H.S Silalahi, S.Kom 6. Fauziah, S.T 7. Deddy Prananta Sembiring, S.Kom 8. Nurmala Sari, Amd.Kom

	9. Gani Karseno, SE 10. Tagor Muda Rangkuti 11. Azan Astaman 12. Muhammad Ardia Mahnu, Amd 13. Zuanda Aprialdy Guslin Siregar, SH 14. Ahmad Henri 15. Muhammad Haiban Abdillah H 16. Khairun Nizar Nasution, S.Kom
--	---

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dan diolah oleh Peneliti, 2025

Tabel tersebut adalah susunan tim pelayanan administrasi kependudukan inklusif di Kabupaten Deli Serdang yang terdiri dari pembina, pengarah, ketua, wakil ketua, sekretaris dan enam belas anggota. Petugas yang langsung turun ke lapangan untuk memberikan pelayanan jemput bola sekaligus mengantarkan dokumen yang sudah dicetak kepada masyarakat terdiri dari 6 orang petugas.

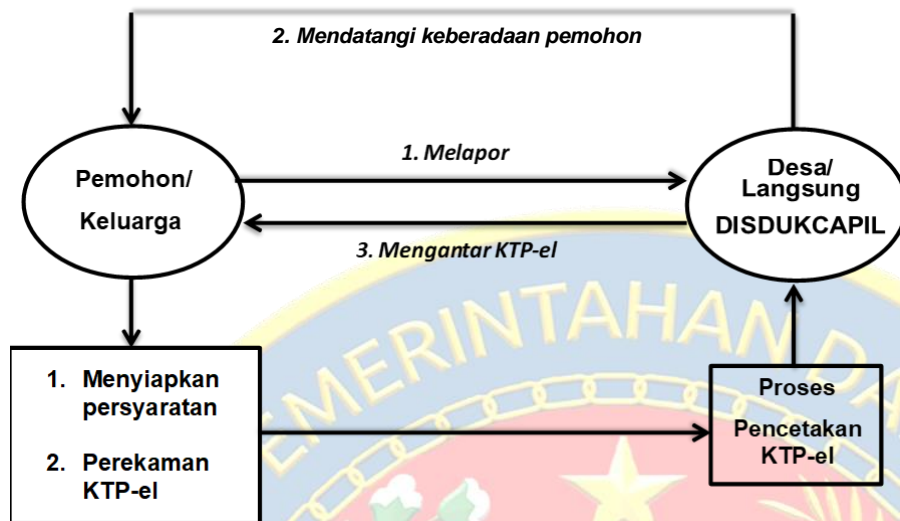
Sumber Daya Manusia (SDM) pada pelayanan administrasi kependudukan inklusif ini yaitu tim pelayanan terutama yang turun langsung ke masyarakat selalu mendapat komentar positif dari masyarakat yang menerima pelayanan. Menurut pengakuan dari salah satu warga penyandang disabilitas menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas dinilai sangat memuaskan. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang menunjukkan kebaikan, keramahan, kesabaran, serta keikhlasan dalam menjalankan tugas mereka.

Dari beberapa informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia pada pelayanan administrasi kependudukan inklusif di kabupaten Deli Serdang sudah memberikan pelayanan dengan baik dan setiap petugas memiliki kualitas dan integritas yang tinggi.

### **3.2 Aspek Manajemen**

Dimensi Manajemen dianalisis melalui dua indikator, pertama yaitu terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Hasil temuan di lokus penelitian mengungkapkan bahwa Prosedur penerbitan KTP-el bagi kelompok masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas, lansia dan masyarakat miskin yang berada jauh dari ibukota kabupaten melalui pelayanan administrasi kependudukan inklusif SADOKU memiliki perbedaan dengan prosedur pada umumnya, pelayanan ini dilaksanakan langsung di tempat masyarakat tersebut tinggal ataupun di rumah sakit jika orang yang bersangkutan sedang sakit dan sedang dalam masa perawatan di rumah sakit. Masyarakat bisa dengan mudah melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Dengan demikian prosedur ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang lebih mudah. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu warga yang sudah masuk usia lanjut yang mengungkapkan bahwa “SOP yang ada tidak sulit sama sekali, Prosesnya sangat singkat dan mudah, persyaratan juga tidak banyak yang harus dipenuhi. kami dari pihak keluarga hanya mengajukan surat permohonan perekaman KTP-el kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Deli Serdang”. Adapun mekanisme pelayanan yang dilaksanakan sebagai berikut :

**Gambar 1**



Sumber : Standar Layanan Inklusif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang

Jumlah KTP-el yang diterbitkan merupakan indikator utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan inklusif ini. Kabupaten Deli Serdang memiliki jumlah kelompok rentan yang cukup banyak. Berikut merupakan jumlah penerbitan KTP-el melalui pelayanan administrasi kependudukan inklusif SADOKU bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang :

**Tabel 3**

Tahun	Penerbitan	Keterangan		
		Disabilitas	Lansia	Masyarakat Miskin yang jauh
2021	62	8	37	17
2022	108	19	40	49
2023	193	29	91	73
2024	94	22	47	25

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang dan diolah oleh Penulis, 2025

Dari data tersebut diketahui bahwa persentase kepemilikan KTP-el terus mengalami tren positif dimana terus terjadinya peningkatan kepemilikan KTP-el, hal tersebut tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Deli Serdang melalui beberapa pelayanan yang diberikan salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan inklusif dengan jemput bola kepada masyarakat rentan.

Pada indikator kedua terkait dengan Manajemen Pengaduan Layanan. Diketahui bahwa manajemen pengaduan layanan terkait perekaman KTP-el dilakukan keseluruhan sehingga tidak terbagi pada tiap jenis pelayanan baik secara jemput bola maupun secara langsung di kantor dinas Dukcapil. Manajemen pengaduan layanan pada pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi berbasis website yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang) yang secara langsung akan terdata ke dalam database aplikasi SUKMA DELI dan juga bisa dilakukan secara langsung dengan melaporkan ke bagian pengaduan layanan dan Call Center Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

**Tabel 4**

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	3,60	Sangat Baik (A)
2	Prosedur Pelayanan	3,60	Sangat Baik (A)
3	Waktu Pelayanan	3,60	Sangat Baik (A)
4	Biaya / Tarif Pelayanan	4,00	Sangat Baik (A)
5	Produk Jenis Layanan	3,20	Baik (B)
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	Baik (B)
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,00	Kurang Baik (C)
8	Sarana dan Prasarana	3,00	Kurang Baik (C)
9	Penanganan, Pengaduan, Saran	4,00	Sangat Baik (A)
<b>Nilai SKM</b>		<b>85,80</b>	<b>BAIK (B)</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa standar kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP-el pada tahun 2024 senilai 85,80 hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan predikat B (Baik), hal ini membuktikan bahwa masyarakat sudah menerima dengan baik hasil pelayanan yang di berikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Deli Serdang, namun tetap perlu ditingkatkan, dan menjadi target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang untuk mendapatkan predikat A (Sangat Baik).

### 3.3 Infrastruktur

Dimensi Infrastruktur dianalisis melalui dua indikator, indikator pertama adalah terkait fasilitas utama. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan terdiri dari 2 unit mobil keliling, 2 set alat komputer dan 2 set alat perekaman KTP-el. Pelayanan dengan mobil keliling digunakan untuk melakukan perekaman KTP-el dan juga pengantaran dokumen kependudukan tersebut jika sudah selesai dicetak Dalam mempersiapkan perekaman meliputi komputer dan lain-lain membutuhkan waktu bisa sampai 15-20 menit. Jika dilihat dari hasil observasi penulis di lapangan, beberapa lansia, penyandang disabilitas yang memiliki keterbelakangan mental memerlukan waktu cukup lama dalam melaksanakan perekaman dikarenakan petugas perlu menyesuaikan kondisi dan situasi dari penyandang disabilitas yang terkadang tidak terkendali sampai kondisinya sudah mulai tenang dan dapat melaksanakan perekaman. Dari informasi yang ada dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang masih belum memadai dan diperlukan perbaikan bahkan pembelian alat baru dalam menunjang pelayanan ini menjadi lebih baik

Indikator kedua adalah fasilitas pendukung. Diketahui bahwa Pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang juga memiliki fasilitas

pendukung dalam proses pelayanan perekaman yaitu Modem Wi-Fi (MiFi) yang merupakan singkatan dari Modem Wireless Fidelity adalah teknologi jaringan nirkabel yang memungkinkan perangkat komputer, smartphone, maupun tablet terhubung ke internet sehingga membantu dalam akses penginputan data masyarakat dalam pelaksanaan perekaman KTP-el. Fasilitas pendukung pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang memang membantu namun masih menjadi permasalahan karena tetap sulit jaringan di beberapa wilayah tertentu di kabupaten Deli Serdang hal ini memperlambat proses perekaman bagi kelompok rentan yang ingin membuat KTP-el.

### **3.4 Budaya Kerja**

Dimensi Budaya Kerja dapat dianalisis melalui empat indikator. Pertama adalah komitmen, hasil penelitian mengungkapkan bahwa budaya kerja dengan komitmen yang diberikan petugas pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang sudah memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan inklusif. Petugas melakukan proses perekaman hingga mengantarkan dokumen kependudukan yang sudah dicetak langsung ke tangan masyarakat meskipun jarak rumah masyarakat yang jauh dari ibukota kabupaten, kondisi jalan yang kurang bersahabat maupun cuaca yang sedang hujan atau panas petugas tetap melakukan tugasnya dengan sepenuh hati. Hal ini selaras dengan pengakuan salah satu warga yang berada di kawasan terluar dari Kabupaten Deli Serdang bahwa “mereka tidak ada sama sekali meminta uang ke kami, petugas melayani dengan ikhlas dan sepenuh hati. Padahal ya bu rumah kami jauh dan kondisi jalan kurang bagus, sedang hujan juga, kalau udah hujan rawan longsor disini karna daerah pegunungan kan bu, tapi apapun kondisinya ya mereka tetap melakukan pekerjaannya dengan baik”

Pada indikator kedua terkait dengan integritas, diketahui bahwa pada saat pelayanan perekaman berlangsung penulis juga melihat langsung sikap petugas yang bersikap jujur dan tidak melakukan pungutan ataupun menuntut imbalan kepada masyarakat. Petugas dalam melayani masyarakat rentan untuk mendapatkan dokumen kependudukan melalui pelayanan inklusif ini sudah berintegritas tinggi. Hal ini selaras dengan pernyataan salah satu warga yang tergolong miskin, beliau mengungkapkan bahwa tim dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang mereka tidak ada sama sekali meminta dana kepada masyarakatnya, petugas melayani dengan Ikhlas dan sepenuh hati.

Indikator ketiga adalah Tanggung Jawab, hasil penelitian mengungkapkan bahwa proses pelayanan berupa perekaman KTP-el bagi masyarakat rentan yang pada saat itu berhadapan dengan masyarakat lansia yang sedang sakit, petugas sangat bertanggung jawab, membantu, melayani melakukan perekaman hingga selesai. Penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas pelayanan administrasi kependudukan inklusif di Kabupaten Deli Serdang memiliki tanggung jawab dalam pekerjaannya.

Indikator keempat berkaitan dengan profesionalisme, temuan dilapangan mengungkapkan bahwa petugas juga profesional dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terkhusus pelayanan jemput bola ini. Budaya kerja yang dilakukan petugas pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten Deli Serdang sudah sangat baik dan tertanam di masing-masing individu petugas pelayanan.

### **3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan utama yang dilihat dalam penelitian ini terkait dengan efektifnya proses pelayanan administrasi kependudukan secara inklusif kepada kelompok Masyarakat rentan di Kabupaten Deli Serdang. Kinerja yang baik ini tidak lepas dari keberhasilan inovasi pelayanan berupa Jemput Bola dan juga SADOKU (Siap Antar Dokumen Kependudukan). Inovasi ini dijalankan dengan penuh tanggung jawab sehingga kelompok rentan yang semula tidak

mendatangkan akses administrasi kependudukan menjadi berhasil mendapatkan akses juga. Hasil ini menguatkan penelitian sebelumnya yang mengungkap bahwa sumber daya manusia yang mumpuni dapat mempercepat penerbitan identitas kependudukan di lingkup Kota Surabaya (Antariksa, 2017)

Standar Operasional dalam pelayanan inklusif kepada kelompok rentan pada penelitian ini sangat diperhatikan. Terbukti dengan kemudahan alur pembuatan KTP elektronik untuk kelompok rentan seperti lansia, kelompok disabilitas, maupun Masyarakat yang sedang sakit semuanya mendapat layanan yang sangat mudah, sehingga proses penerbitan identitas penduduk di Kabupaten Deli Serdang juga mengalami percepatan yang signifikan, tidak hanya dari Masyarakat biasa tetapi sampai pada kelompok rentan. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa SOP dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang mudah dalam penerbitan Akta Kelahiran anak di Kota Bengkulu (Anggriani dan Herfianti, 2017).

Temuan lain mengungkapkan bahwa anggaran yang digunakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan inklusif bersumber dari APBD secara keseluruhan. Pengelolaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimanfaatkan dengan optimal terbukti dengan pengakuan warga yang menyatakan bahwa seluruh proses pelayanan yang dilakukan sekalipun dalam pelayanan kepada kelompok rentan yang notabene lebih sulit dan memakan lebih banyak biaya, semuanya dilakukan secara suka rela dan gratis tanpa dipungut biaya apapun. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang terdapat problematika klasik yang menunjukkan kenakalan pegawai dengan menarik biaya layanan kepada Masyarakat Kota Batam (Riyanda, 2017).

### 3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini disamping menemukan hal hal utama juga berhasil mengungkap beberapa hambatan yang perlu diperhatikan agar layanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang bisa lebih sempurna lagi, hambatan tersebut seperti aksesibilitas yang rendah, ini merujuk pada kemampuan kelompok rentan yang belum mampu beradaptasi dengan cepat pada perubahan teknologi, sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung dan perlu ditingkatkan lagi, dan juga sosialisasi terkait layanan administrasi kependudukan kepada kelompok rentan yang masih belum optimal sehingga masih terdapat beberapa Masyarakat yang belum mengetahui hal ini

## IV. KESIMPULAN

Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif Bagi Kelompok Rentan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sudah berjalan dengan baik pada aspek kebijakan, aspek manajemen, dan budaya kerja, namun belum berjalan optimal pada aspek infrastruktur, aksesibilitas yang masih rendah, serta masyarakat rentan belum seluruhnya mengetahui pelayanan administrasi kependudukan inklusif.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif bagi Kelompok Rentan di Kabupaten Deli Serdang menghadapi beberapa keterbatasan. Keterbatasan biaya membatasi cakupan dan kedalaman studi, menghambat penggunaan metode pengumpulan data yang lebih komprehensif. Waktu penelitian yang terbatas menghalangi pelaksanaan observasi jangka panjang atau studi longitudinal yang diperlukan untuk pemahaman yang lebih mendalam. Selain itu, ketergantungan pada satu peneliti membatasi jumlah informan dan lokasi yang dapat diteliti, serta berpotensi menimbulkan bias peneliti tunggal dalam interpretasi data. Meskipun demikian, penelitian ini tetap berupaya memberikan analisis yang bermanfaat dalam batasan sumber daya yang ada.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian mendatang disarankan untuk menganalisis dampak internal penerapan pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Fokus dapat diarahkan pada perubahan budaya organisasi, efisiensi kerja, kepuasan pegawai, serta tantangan operasional dan kebutuhan pelatihan. Studi ini juga perlu mencakup analisis dampak anggaran dan perbandingan dengan dinas serupa di daerah lain untuk mengoptimalkan pelayanan inklusif dan efektivitas operasional internal.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Rasa hormat dan kasih sayang penulis haturkan kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral dan materiil. kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada Ibu Ella Lesmanawaty Wargadinata atas bimbingan, masukan, dan kesabaran selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Penulis juga berterima kasih kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah menjadi wadah pengembangan ilmu dan keterampilan. Tak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan wisma dan teman-teman seperjuangan kelas I atas solidaritas dan motivasi yang telah diberikan selama perjalanan akademik ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani, I., & Herfianti, M. (2017). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 93–102. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v5i2.378>
- Antariksa, O. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(2), 1–8.
- Azmi, M., Anhari, N., Marliani, L., Hidayat, E. S., & Ciamis, U. G. (2023). Pelayanan Inklusif Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. *CV WIDINA MEDIA UTAMA*, 893–902.
- Desectasari, D. P., & Ristianti, N. S. (2019). The Need for Design Elements of Inclusive Public Service Space for the Elderly with Limited Balance. *Jurnal Teknik Sipil & Perencanaan*, 21(2), 81–89.
- Gatiningsih dan Sutrisno, E. (2017). Kependudukan dan Ketenagakerjaan. In *Modul mata kuliah*. [http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku GATI dan EKO Kependudukan LENGKAP.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku_GATI_dan_EKO_Kependudukan LENGKAP.pdf)
- Gehlert, S., & Mozersky, J. (2018). Seeing beyond the margins: Challenges to informed inclusion of vulnerable populations in research. *Journal of Law, Medicine and Ethics*, 46(1), 30–43. <https://doi.org/10.1177/1073110518766006>
- Hilton, C. (2015). Age inclusive services or separate old age and working age services? A historical analysis from the formative years of old age psychiatry c. 1940–1989. *BJPpsych Bulletin*, 39(2), 90–95. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.113.046250>
- Husna, A. S., Mulyawan, R., & Taryana, A. (2024). Pengembangan Inovasi Pelayanan Rek

- Disampo Sansil (Perekaman Ktp-El Penyandang Disabilitas, Jompo, Dan Odgj Ke Desa Terpencil) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021. *Jurnal Administrasi Pemerintah (JANITRA)*, 4(1), 150–162.
- Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan* (p. 192). Alfabeta Indonesia. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/934>
- Ikawati, R., Pramudiana, I. D., Widyawati, W., & Roekminiati, S. (2025). Peran Inovasi ( PETIK DUREN ) Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Lamongan. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jupendis.v3i1.2909>
- Jaya, A. (2016). Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirag Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 2686–2699.
- Madjid, U., Nurrahman, A., & Effendi, R. (2021). Implementasi Program Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Registratie*, 3(1), 41–53. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v3i1.2361>
- Mustanir, A., Razak, M. R. R., Ikbal, M., Arif, M., Yuniarsih, R., Wicaksono, I., Wicaksono, F., Syamsuadi, A., Jabbar, A., Erfina, Hilman, Y. A., Sompaa, A. T., Luthfi, M., & Nursetiawan, I. (2022). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*.
- Oktamia, D. S. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 02(01), 1–19.
- Rahman, N. H. (2024). *AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS INKLUSI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR*.
- Riyanda, R. (2017). Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 9(2), 92–101. <https://doi.org/10.31849/ni.v9i2.2102>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Sumiati, I., & Indrianie, M. (2024). Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Penyandang Tunanetra dalam Penggunaan Guiding Block di Kota Bandung. *ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(2), 125–131. <https://doi.org/10.55681/armada.v2i2.1207>
- Trimmer, K., & Dixon, R. (2018). The Impact of Public Policy on Support Services for Indigenous Families with Children with Special Education Needs. *Australian Journal of Indigenous Education*, 47(2), 198–205. <https://doi.org/10.1017/jie.2017.17>
- Yulia, E. T. (2024). *Analisis Pelayanan Inklusif bagi Difabel Fisik pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Purwakarta*.