

## IMPLEMENTASI PROGRAM D-CARDS DALAM UPAYA PENINGKATAN LAYANAN INKLUSIF PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

### IMPLEMENTATION OF THE D-CARDS PROGRAM IN EFFORTS TO IMPROVE INCLUSIVE SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRY OFFICE

Khofifah Khoiru Annisa<sup>1\*</sup>, M. Agus Muljanto<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

\*Korespondensi: Khofifah Khoiru Annisa. Email: [nisa130203@gmail.com](mailto:nisa130203@gmail.com)

(Diterima: 25-06-2025; Ditelaah: 30-06-2025; Disetujui: 09-03-2026)

#### ABSTRACT

Inclusive public services represent a fundamental right for every citizen, including people with disabilities who frequently face barriers, discrimination, and social inequalities when accessing population administration services, making this research urgent due to the need for service innovations that accommodate vulnerable groups. This study aims to analyze the implementation of the D-CARDS program to enhance inclusive services in Malang City using a qualitative descriptive approach with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation from five informants: the Secretary of the D-CARDS innovation team, data recording staff, D-CARDS innovation team members, and two program beneficiaries, analyzed via three key aspects influencing success organization, interpretation, and application. Findings reveal suboptimal implementation: organizationally, a mobile service team exists with stakeholder collaboration, resource support, accessible units, and methods, but field staff shortages, lack of technical training, and budget constraints persist; interpretation includes technical guidelines and implementers yet lacks active socialization; application follows SOPs but encounters technical obstacles. Overall, D-CARDS proves a vital innovation for inclusive public services requiring strengthened support across all three aspects to minimize shortcomings, ensure widespread equitable benefits, enhance competent human resources, conduct comprehensive socialization, and adopt more proactive service methods to promote social justice in population administration.

**Key words:** Disability; Implementation; Inclusive Service; Program

#### ABSTRAK

Pelayanan publik inklusif merupakan hak fundamental bagi setiap warga negara, termasuk kelompok penyandang disabilitas yang sering menghadapi hambatan, diskriminasi dan kesenjangan sosial dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Maka urgensi penelitian ini terletak pada perlunya inovasi pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program D-Cards sebagai upaya peningkatan layanan inklusif di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Dengan lima (5) informan terdiri dari Sekretaris tim inovasi program D-CARDS, Staff pengelola data rekam, Anggota tim inovasi program D-CARDS dan 2 perwakilan penerima manfaat program. Penulis menggunakan tiga aspek aktivitas yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Meliputi 1). Organisasi, 2). Interpretasi, 3). Aplikasi (Penerapan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program D-CARDS belum sepenuhnya optimal. dari aspek organisasi telah dibentuk tim layanan (jemput bola), adanya kerjasama dengan *stakeholder*, dukungan sumber daya, unit, metode layanan yang mudah, namun masih terbatasnya staff pelaksana lapangan, tidak adanya pelatihan teknis dan anggaran. Dari aspek interpretasi adanya petunjuk teknis dan pelaksana namun tidak adanya sosialisasi yang aktif. Aspek aplikasi sudah diterapkan sesuai SOP, namun terdapat hambatan teknis. Dari ketiga aspek, kesimpulannya, program D-CARDS menjadi inovasi penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif, namun diperlukan dukungan dari ketiga aspek aktivitas tersebut agar dapat meminimalisir kekurangan dan program dapat dirasakan manfaatnya secara luas dan merata. Temuan penelitian menegaskan bahwa keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh ketiga aspek tersebut. Dengan demikian, program D-Cards perlu adanya penguatan dan pengembangan kapasitas SDM yang mumpuni, sosialisasi program yang lebih aktif dan

menyeluruh, serta metode layanan yang lebih proaktif. Agar mendorong tercapainya keadilan sosial dalam pelayanan inklusif administrasi kependudukan.

**Kata kunci:** Disabilitas; Implementasi; Pelayanan Inklusif; Program

Annisa, K. K., & Muljanto, M. A. (2026). Implementation Of The D-Cards Program In An Efforts To Improve Inclusive Services At The Dispendukcapil Of Malang City. *Jurnal Governansi*, 12(1): 23-32.

## PENDAHULUAN

Suatu Pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh warga negara (Zakiyah et al., 2016), termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Seperti halnya pendapat Bayala et al., (2024) bahwa pengambilan keputusan inklusif bertujuan untuk menghindari marginalisasi, terutama terhadap pemangku kepentingan yang paling lemah dan paling rentan. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses layanan publik, baik dari segi infrastruktur, prosedur pelayanan, hingga sikap petugas pelayanan. Selama ini, pelayanan publik cenderung hanya berpusat pada efektivitas dan efisiensi, tanpa memperhatikan nilai-nilai moralitas kemanusiaan yang seharusnya menjadi aspek utama dalam penyelenggaraan layanan publik (Ika Arinia Indriyany, 2015). Hal ini menyebabkan terjadinya ketimpangan dalam pemenuhan hak-hak sipil, seperti kepemilikan dokumen kependudukan yang sah. (Rahmahgiani & Fitriana, 2024).

**Tabel 1. Jumlah Pendataan Hasil Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Disabilitas**

Tahun	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Keterangan</b>					
Jumlah Penduduk Disabilitas menurut Dinas Sosial (per jiwa)	2.289	2.669	2.638	2.779	2.035
Jumlah Disabilitas yang Terlayani Adminduk (per jiwa)	400	682	1.194	1.821	1.252
Presentase Perbandingan dengan jumlah Penyandang Disabilitas	17.47 %	25.55 %	45.26 %	65.53 %	61.52 %

Sumber : Data diolah Penulis, 2024

Menurut hasil data yang ada bahwa dalam implementasi program (D-CARDS) yang dihitung mulai 2019 hingga 2023 masih kurang memenuhi capaian target sasaran yang ada. Dilihat dari rekap data hasil pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang untuk penyandang disabilitas dari tahun 2022 ke tahun 2023 terjadi penurunan persentase jumlah layanan adminduk bagi penyandang disabilitas dari 65.53% keangka 61.52%. dan yang menjadi fokus utama pada hasil akhir jumlah layanan adminduk disabilitas pada tahun 2023 menunjukkan angka 1.252 orang sedangkan keseluruhan penyandang disabilitas menurut Dinas Sosial Kota Malang berkisar 2.035 sasaran. Jadi dari aspek penerapan program masih belum optimal dikarenakan masih adanya penyandang disabilitas yang belum mendapatkan pelayanan D-CARDS oleh Dispendukcapil Kota Malang.

Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah bagaimana implementasi program D-CARDS dalam mendukung pelayanan inklusif, serta sejauh mana program tersebut menjawab kebutuhan kelompok disabilitas secara nyata. Penelitian ini menjadi penting karena penyediaan layanan inklusif merupakan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas dan bagian dari perwujudan *Sustainable Development Goals* (SDGs) poin ke-10 tentang pengurangan kesenjangan. (Aprillia et al., 2021). Sebagai bentuk respons terhadap persoalan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang menggagas program *Dispenduk CARE of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS). Sesuai pendapat Kjørven et al., (2026) bahwa layanan

identitas digital dapat bersifat dan bertujuan inklusif dan adil, yang memberdayakan semua pengguna, termasuk mereka yang penyandang disabilitas. Program ini dirancang untuk menyediakan layanan yang ramah disabilitas melalui pendekatan jemput bola, memudahkan masyarakat penyandang disabilitas yang menghadapi jarak jauh dan biaya tinggi untuk mengakses layanan langsung di Dispendukcapil Kota Malang (Yollan Lokabora & Fithriana, 2018) dan kolaborasi dengan organisasi penyandang disabilitas, dan pelatihan petugas agar lebih peka terhadap kebutuhan pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas. Menurut Zakiyah & Fadiyah (2020) Pelayanan inklusif adalah upaya untuk memberikan akses yang sama terhadap pelayanan pada seluruh warga.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya pelayanan publik yang responsif terhadap kelompok rentan Setiawan et al., (2023) dan Risya Amalia & Evi Satispi, (2024), dan berbagai inovasi serupa juga telah dikembangkan di daerah lain, seperti program Dukcapil pelayanan huruf braille dan Layanan Jalan Pintas di beberapa kabupaten/kota. Namun, literatur mengenai program pelayanan yang secara spesifik berorientasi pada inklusi disabilitas masih terbatas, khususnya dalam konteks pelaksanaan langsung di tingkat pemerintah daerah. Beberapa studi terdahulu, seperti penelitian oleh Aprillia et al., (2021) dan Julian & Widiyarta, (2024) menunjukkan bahwa meskipun terdapat inisiatif layanan publik ramah disabilitas di berbagai daerah, implementasi kebijakan seringkali belum konsisten, minim evaluasi, dan tidak disertai pelatihan petugas yang memadai. Dibandingkan dengan studi-studi tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi pada level praktik birokrasi daerah dengan mengulas secara langsung pelaksanaan D-CARDS sebagai inovasi layanan berbasis sosial inklusif.

Celah pengetahuan (*knowledge gap*) penelitian ini adalah kurangnya kajian mengenai bagaimana implementasi program layanan inklusif bagi penyandang disabilitas dijalankan di ranah praktis, serta sejauh mana program seperti D-CARDS berkontribusi dalam menjamin akses setara terhadap hak-hak administrasi kependudukan. (Rendy & Widiyarta, 2024). Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan berupa analisis implementasi program layanan kependudukan yang secara eksplisit mengusung inklusi sosial bagi penyandang disabilitas. (Nafarizka & Subroto, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Program D-CARDS di Dispendukcapil Kota Malang serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya guna meningkatkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. (Septiandika et al., 2022). Setelah melihat permasalahan yang terjadi pada latar belakang terkait beberapa aspek yang menjadi tantangan pelaksanaan program D-CARDS. Penulis menggunakan teori menurut Charles O. Jones (1996) dengan tiga aspek aktivitas utama yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Meliputi 1). Organisasi, 2). Interpretasi, 3). Aplikasi (Penerapan).

## MATERI DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi Program *Dispenduk CARE of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS) dalam meningkatkan pelayanan inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan 5 (lima) informan terdiri dari Bapak M. Wahyu Hidayat, S.Kom., MM selaku Kepala

Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Malang sekaligus sebagai sekretaris tim inovasi program D-CARDS. Bapak Irwan Asmarani selaku Staff Pengelola Data Rekam sekaligus sebagai anggota tim inovasi program D-CARDS. Bapak Roni Yulistyo Saputra selaku pegawai staff sekaligus anggota tim pelaksana program D-CARDS. Serta 2 (dua) perwakilan penyandang disabilitas sebagai penerima program. Observasi dilakukan di kantor Dispendukcapil dan beberapa lokasi pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa kebijakan, petunjuk teknis, serta laporan kegiatan terkait program D-CARDS.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode guna meningkatkan keandalan hasil penelitian. Karena bersifat kualitatif, penelitian ini berfokus pada interpretasi mendalam atas dinamika implementasi kebijakan pelayanan publik yang inklusif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dituntut untuk memberikan pelayanan inklusif khususnya memberikan perlindungan hak-hak penyandang disabilitas sesuai dengan tujuan kebijakan Kota Malang pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Merespon hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mencanangkan inovasi pelayanan peduli disabilitas pada akhir tahun 2019. Yaitu Program inovatif D-CARDS (*Dispenduk CArE of Disabilities & Social Inclusion*) dibuat untuk melayani warga yang memiliki hambatan akses, seperti penyandang

disabilitas, kelompok rentan, dan lansia, dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam rangka mengoptimalkan Implementasi program D-CARDS maka harus memperhatikan beberapa aspek dan aktivitas utama menurut Charles O. Jones, (1996). Berikut hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan pedoman yang telah dibuat. Data yang didapatkan penulis kemudian disusun dengan teliti menggunakan metode deskriptif dan data tersebut disajikan berdasarkan fokus penelitian menurut Charles O. Jones, (1996) terdapat 3 aktivitas berkaitan dengan penerapan atau implementasi program sebagai berikut:

### 1) Organisasi

Menurut Charles O. Jones, (1996) berarti membentuk maupun menata ulang sumber daya, unit serta metode untuk mendukung berjalannya program. Dengan pembagian berikut :

#### a) Sumber Daya

Sehubungan dengan sumber daya untuk pendukung seperti sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya peralatan. Dalam hasil observasi ditemukan bahwa pada pelaksanaan program D-CARDS didukung penuh oleh sumber daya manusia (SDM) sebagai pelaksana program. Serta dukungan dari staff pelaksana yang mumpuni dan ahli dibidang perekaman untuk penyandang disabilitas. Sesuai dengan pembentukan tim reaksi cepat atau tim inovasi layanan ramah disabilitas pada SK Nomor : 188.451/41/35.73.308/2019 pelayanan jemput bola di lapangan bagi penyandang disabilitas hanya dilakukan oleh 2 (dua) orang saja. Yaitu Bapak Irwan Asmarani dan Bapak Roni Yulistyo selaku staff pengelola data rekam sekaligus implementor lapangan program D-CARDS. Dari hasil penelitian tersebut, SDM pelaksana dinilai belum memadai sebab kurangnya ketersediaan staff pelaksana. Hal ini disebabkan karena hanya beberapa SDM saja yang mumpuni menjalankan dan mengakses layanan perekaman bagi

penyandang disabilitas. Tentunya membutuhkan banyak SDM yang juga memiliki keterampilan dan keahlian IT handal agar pelaksanaan program D-CARDS ini dapat bergerak cepat memenuhi target pelayanan administrasi kependudukan bagi disabilitas tersebut. Tentunya perlu diadakan bimbingan teknis atau pelatihan bagi SDM lainnya. Namun, dari hasil penelitian sejauh ini belum bahkan tidak ada pelatihan atau bimbingan teknis keahlian kepada SDM atau staff pelaksana.

Sedangkan sumber daya lainnya yang mendukung program D-CARDS yaitu berupa fasilitas alat-alat seperti laptop, *fingerprnt scan*, iris mata *scanner*, *signature pad* yang dijadikan satu koper secara *mobile* digunakan untuk pelayanan jemput bola D-CARDS. pelayanan ini juga difasilitasi kendaraan dinas seperti mobil dan sepeda motor yang dipergunakan untuk menjangkau masyarakat disabilitas pada daerah-daerah yang jauh aksesnya dari kantor. Selain itu juga terdapat fasilitas berupa dokumen berbentuk huruf braille yang diberikan untuk penyandang disabilitas tuna netra. Namun, dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Sumber daya finansial pada program ini hanya ditujukan berupa fasilitas-fasilitas seperti yang sudah disebutkan sebelumnya. Untuk kegiatan mensosialisasikan program D-CARDS kepada masyarakat awam belum ada atau tidak dianggarkan. Sama halnya dengan tidak adanya Anggaran untuk bimbingan teknis atau pelatihan keahlian bagi SDM pelaksana.

#### b) Unit-unit

Dispendukcapil Kota Malang membentuk tim inovasi layanan ramah disabilitas atau *Dispendukcapil Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS) pada tahun 2019. Serta didukung dengan kompetensi SDM pelaksana yang mumpuni, bekerja sesuai dengan bidangnya. Maka diterbitkanlah SK pembentukan tim tersebut yaitu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Malang Nomor :  
188.451/41/35.73.308/2019 tentang pembentukan tim inovasi layanan ramah disabilitas *Dispendukcapil Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS). yang diketuai oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Bapak Iwan Siswanto, S.H., M.Hum. Dan Bapak M. Wahyu Hidayat, S.Kom., MM selaku Kepala Bidang PIAK & Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Malang sekaligus sebagai sekretaris tim inovasi program D-CARDS. Kemudian bekerja sama dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan. Serta beranggotakan staff pelaksana pengelola inovasi. Seluruh tupoksi tersebut wajib melaporkan semua kegiatan pelayanan D-CARDS kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang selaku penanggung jawab program D-CARDS.

#### c) Metode

Selanjutnya terkait metode atau proses dalam organisasi untuk menjalankan program D-CARDS yaitu melalui kegiatan jemput bola bagi penyandang disabilitas. Jadi ketika terdapat penyandang disabilitas yang membutuhkan layanan D-CARDS petugas dapat secara tanggap dan cepat melakukan jemput bola ke rumah pemohon untuk melakukan perekaman. Penyandang disabilitas dapat mendapatkan layanan melalui berbagai cara. Yang pertama, pemohon dapat menghubungi TKS (Tenaga Kesejahteraan Sosial) yang ada di setiap kelurahan maupun kecamatan. TKS ini merupakan SDM dari Dinas Sosial yang membantu mendata masyarakatnya yang termasuk kedalam kategori penyandang disabilitas. Kemudian laporan dari pemohon kepada TKS tersebut diajukan ke dinas melalui link G-form, selanjutnya data yang sudah masuk pada database dinas kemudian dijadwalkan oleh tim reaksi cepat D-CARDS yang nantinya akan dilakukan jemput bola ke rumah pemohon. Kedua,

pemohon bisa melakukan pengajuan sendiri pada portal websitel SIAPEL TEGAS pada menu Pelayanan D-CARDS, kemudian mengisi data diri dan menunggu dilakukan penjadwalan jemput bola oleh tim dinas. Ketiga, dinas melakukan jemput bola dengan memenuhi laporan atau undangan dari RS atau panti penyandang disabilitas dan lansia untuk dilakukan pelayanan administrasi kependudukan secara jemput bola.

Charles O. Jones, (1996) menegaskan bahwa organisasi dalam implementasi kebijakan mencakup penataan sumber daya, unit, dan metode kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil telah membentuk tim inovasi layanan ramah disabilitas berdasarkan SK Nomor: 188.451/41/35.73.308/2019, namun pelaksanaan di lapangan hanya melibatkan dua staf pelaksana utama. Hal ini sejalan dengan pendapat Grindle dalam Kasmad, (2018) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dapat menjadi kendala utama dalam implementasi kebijakan. Data konkret menunjukkan bahwa dari total 2.035 penyandang disabilitas di Kota Malang (data Dinas Sosial 2023), baru 1.252 orang (61,52%) yang terlayani pada tahun 2023, bahkan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya (65,53%). Hal tersebut menandakan belum optimalnya organisasi pelaksana.

Selain itu, fasilitas pendukung seperti alat rekam mobile dan dokumen braille telah tersedia, namun belum didukung oleh anggaran khusus untuk pelatihan teknis SDM dan sosialisasi program. Padahal, menurut Goggin dalam Tahir, (2011), keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kecukupan pelatihan dan dukungan finansial.

## 2) Interpretasi

Menurut Charles O. Jones, (1996) menjelaskan aktivitas interpretasi ialah para pelaksana atau implementor itu harus mampu menjalankan program tersebut

sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Terkait hal itu bahwa proses penyampaian informasi, sosialisasi, serta kejelasan tugas merupakan hal yang penting dan hal itu dapat dilakukan melalui komunikasi yang baik. (Hotlina Sihombing, 2022). Dalam pelaksanaan program D-CARDS melalui metode jemput bola tentunya dijalankan dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas dan juga berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Serta melakukan pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Untuk petunjuk pelaksana jemput bola program D-CARDS terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang mengatur terkait kegiatan pelayanan jemput bola untuk penduduk dengan kebutuhan khusus (D-CARDS) Nomor 000.9.3.3/320.59/35.73.2024.

Selanjutnya mengenai kejelasan tugas pelaksana program sudah diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.451/41/35.73.308/2019 tentang pembentukan tim inovasi layanan ramah disabilitas *Dispendukcapil Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS). Serta garis koordinasi juga sudah berjalan dengan baik, staff pelaksana juga memahami tujuan dari program D-CARDS ini sehingga dalam pelaksanaannya sesuai harapan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga menjalin kerjasama dengan stakeholder seperti Dinas Sosial Kota Malang yang berkontribusi melalui satgas TKS (Tenaga Kesejahteraan Sosial) yang turut membantu menghubungkan ke masyarakat penyandang disabilitas serta memberikan

data-data masyarakat rentan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu juga bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Malang dalam menindaklanjuti penyandang disabilitas yang sudah dalam kondisi parah di rumah sakit. Berkoordinasi juga dengan UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang yang turut mendukung pelayanan administrasi bagi penyandang disabilitas yang belum memiliki dokumen kependudukan. Serta berkoordinasi dengan PERTUNI (Persatuan Tunanetra Indonesia) dalam mensosialisasikan program D-CARDS ini agar sampai kepada sasaran. Sasaran dari program ini khususnya kepada masyarakat inklusif yaitu Penyandang Disabilitas dan Lansia. Proses penyampaian sosialisasi program tidak dilakukan secara khusus oleh Dispendukcapil, namun dilakukan secara bersamaan dengan pelayanan jemput bola lainnya, jadi dilakukan sekaligus dengan pelayanan. Serta Dispendukcapil tidak melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat namun memberikan informasi kepada stakeholder agar disampaikan kepada sasaran. Yang selanjutnya merekalah yang menginformasikan kepada penyandang disabilitas yang ada di seluruh Kota Malang. Namun berdasarkan wawancara peneliti bersama salah satu masyarakat penyandang disabilitas dan keluarga sasaran. Mereka belum mengetahui program D-CARDS tersebut, bahkan baru baru ini mendengar adanya program tersebut. Begitupun pada lingkungan masyarakat disitu juga awam mendengar program D-CARDS. Hal ini dapat dikatakan bahwa penyampaian informasi sosialisasi belum menyeluruh sehingga masih terdapat masyarakat sasaran yang belum mengetahui program D-CARDS.

Pada aspek interpretasi, Jones menekankan pentingnya pemahaman dan penafsiran kebijakan oleh pelaksana. Hasil penelitian menunjukkan adanya petunjuk teknis dan SOP khusus D-CARDS, namun

sosialisasi kepada masyarakat dan internal pegawai masih minim. Hal ini menyebabkan pemahaman di tingkat pelaksana dan penerima layanan belum merata. Argumen ini diperkuat oleh Van Meter dan Van Horn dalam Pramono, (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi dan konsistensi interpretasi kebijakan sangat penting untuk efektivitas implementasi. Kurangnya sosialisasi aktif berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dan masih ditemukannya penyandang disabilitas yang tidak mengetahui keberadaan program D-CARDS.

### **3) Aplikasi (Penerapan)**

Dalam pendapat Jones (1996) yang dimaksud dengan aplikasi atau penerapan itu adalah perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas, jadwal kegiatan yang jelas agar program kerja dapat berjalan dengan baik sehingga tidak ada jadwal yang berbenturan dengan pelaksanaan program yang lainnya. (Sakinah & Muchsin, 2020). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melalui program D-CARDS berkomitmen memenuhi hak penyandang disabilitas dengan sebaik mungkin. Jadi Dispendukcapil membuat prosedur kerja atau SOP yang jelas dan jadwal kegiatan yang jelas agar tujuan program berjalan optimal. Seperti menurut Gupta & Bhattad, (2025) bahwa materi layanan menggunakan bahasa inklusif, memberikan detail komprehensif (informasi fasilitator, pendaftaran, lokasi, tujuan, dan agenda), dan menekankan aksesibilitas. Bentuk layanan D-CARDS berupa pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Yaitu seperti perekaman E-KTP, pembuatan KK, pembuatan KIA, pembuatan Akta Kelahiran, penerbitan Akta Kematian, pengaktifan IKD, dan masih banyak lagi permohonan administrasi kependudukan yang bisa disesuaikan dengan kondisi penyandang disabilitas. Pelayanan D-CARDS ini dilakukan secara jemput bola, petugas reaksi cepat mendatangi sasaran sesuai dengan permohonan yang diajukan. Dengan

langkah-langkah pelayanan sesuai dengan SOP Nomor 000.9.3.3/320.59/35.73.2024 tentang kegiatan pelayanan jemput bola untuk penduduk dengan kebutuhan khusus (D-CARDS) sebagai berikut: 1). Pemohon atau sasaran mengajukan permohonan sendiri atau dibantu pengajuan oleh stakeholder. 2). Dispendukcapil menerima ajuan permohonan layanan dari sasaran. 3). Dispendukcapil memberikan tugas dan arahan berupa lembar disposisi sesuai bidang berkaitan 3). Operator atau staff pelaksana menerima dan mengecek kelengkapan berkas permohonan yang diajukan dan yang akan dilakukan pelayanan. 4). Operator SIAK memverifikasi kelengkapan persyaratan pemohon. 5). Operator melakukan pendaftaran atau pengajuan permohonan ke SIAPEL TEGAS atau di database SIAK TERPUSAT. 6). Operator melakukan penjadwalan jemput bola. 7). Staff pelaksana melaksanakan pelayanan jemput bola D-CARDS. 8). Data yang sudah masuk kemudian dilakukan proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan. 9). Dokumen yang sudah selesai kemudian diserahkan kepada sasaran atau pemohon.

Dengan adanya SOP tersebut maka jadwal kegiatan dan kepastian waktu layanan semakin jelas dan terukur. Seperti halnya waktu pelayanan jemput bola hanya memakan waktu 1 (satu) hari kerja antara 30 hingga 60 menit, dan proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan 3 (tiga) hari kerja. Namun, dapat dikecualikan jika terdapat kendala dalam Implementasi program D-CARDS dalam segi mobilitas, yaitu faktor jaringan internet yang terkadang mengalami kelemahan pada daerah terpencil saat pelayanan jemput bola. Selain itu, faktor kendaraan *mobile* yang tidak dapat menjangkau daerah terpencil di Kota Malang jadi mengharuskan staff pelaksana mengcrosscheck kembali alamat pemohon agar dapat menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan medan. Adapun hambatan pelayanan D-CARDS ialah dari faktor sasaran program yaitu

penyandang disabilitas dan lansia. Dengan kondisi yang perlu dimaklumi maka staff pelaksana harus sabar dan memiliki jiwa sosial yang tinggi, telaten, dan membutuhkan effort banyak saat pelayanan untuk menhandel pemohon tersebut agar pelayanan berjalan lancar dan kondusif.

Dalam aspek aplikasi, Jones menyoroti pentingnya penerapan kebijakan secara konsisten di lapangan. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan D-CARDS telah berjalan sesuai SOP, seperti pelayanan jemput bola dan penggunaan alat rekam mobile. Namun, hambatan teknis seperti keterbatasan SDM, kendala geografis, dan minimnya pelatihan menyebabkan belum optimalnya capaian layanan. Data menunjukkan hanya 61,52% penyandang disabilitas yang telah mendapatkan layanan administrasi kependudukan pada 2023, sehingga masih terdapat 783 orang yang belum terlayani. Hal ini sejalan dengan pendapat Sabatier dan Mazmanian dalam Pramono, (2020) yang menekankan pentingnya faktor implementor dan kondisi sosial dalam keberhasilan aplikasi kebijakan.

## KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang menunjukkan komitmen terhadap pelayanan inklusif melalui program D-CARDS (Dispenduk CARE of Disabilities & Social Inclusion) yang diluncurkan pada akhir tahun 2019. Program ini merupakan inovasi layanan kependudukan secara jemput bola bagi penyandang disabilitas, kelompok rentan, dan lansia, sebagai bentuk implementasi dari Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Namun, berdasarkan analisis implementasi program D-CARDS menggunakan pendekatan aktivitas implementasi Charles O. Jones (1996) yang meliputi organisasi,

interpretasi, dan aplikasi, ditemukan beberapa kekuatan dan kelemahan sebagai berikut:

Terdapat struktur tim dan dukungan fasilitas yang cukup baik seperti peralatan rekam *mobile* dan kendaraan dinas. Namun, ketersediaan SDM masih terbatas dan belum ada pelatihan teknis untuk meningkatkan kompetensi staf. Anggaran yang tersedia juga belum mencakup kegiatan penting seperti sosialisasi program dan pelatihan SDM.

Program dijalankan berdasarkan regulasi dan SOP yang jelas, dengan dukungan kerjasama dari berbagai stakeholder (Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, RSBN, PERTUNI). Namun, penyampaian informasi program belum menyeluruh, terbukti dari masih banyaknya penyandang disabilitas yang belum mengetahui keberadaan D-CARDS.

Terdapat prosedur kerja dan jadwal pelayanan yang jelas, sehingga pelaksanaan lebih terukur. Layanan berjalan cukup cepat, dengan jemput bola dalam satu hari kerja dan penerbitan dokumen dalam tiga hari kerja. Kendala teknis seperti akses jaringan di daerah terpencil dan keterbatasan kendaraan menjadi hambatan lapangan. Faktor karakteristik sasaran (disabilitas dan lansia) juga memerlukan pendekatan yang lebih sabar dan humanis dari staf.

Secara keseluruhan, program D-CARDS merupakan inovasi pelayanan publik yang layak diapresiasi dalam mewujudkan pelayanan inklusif di Kota Malang. Namun, penguatan SDM, anggaran untuk sosialisasi, dan pelatihan teknis perlu menjadi perhatian utama agar program ini bisa diimplementasikan secara maksimal dan merata ke seluruh lapisan masyarakat sasaran.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka perlu adanya penguatan sosialisasi program secara aktif dan inklusif. Diperlukan penguatan kapasitas pelaksana (SDM) dan infrastruktur teknis guna

mendukung adanya regenerasi staff pelaksana. Perlunya mengembangkan model pelayanan yang lebih proaktif serta melakukan mapping wilayah dalam pelayanan. Dari implementasi yang sudah dilaksanakan diperlukan adanya monitoring secara berkala terhadap capaian program untuk menyesuaikan strategi pelayanan yang memadai kedepannya agar program ini berjalan secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, A., Sugiarti, C., & Aryani, L. (2021). *Implementasi Program Pemenuhan Hak Kesejahteraan Sosial Melalui Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Di Kabupaten Karawang*.
- Bayala, E. R. C., Ros-Tonen, M., Yanou, M. P., Djoudi, H., Reed, J., & Sunderland, T. (2024). *Towards More Inclusive Community Landscape Governance: Drivers And Assessment Indicators In Northern Ghana. Forest Policy And Economics*, 159. <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2023.103138>
- Charles O. Jones. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)* (N. Budiman, Ed.).
- Gupta, A., & Bhattad, P. (2025). *Catalyzing Inclusivity In Higher Education And Beyond: Insights From Action-Orientated Allyship Workshops. Social Sciences And Humanities Open*, 12. <https://doi.org/10.1016/j.sso.2025.101896>
- Hotlina Sihombing. (2022). *Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara*.
- Ika Arinia Indriyany. (2015). *Pelayanan Publik Dan Pemenuhan Hak Difabel Studi Tentang Layanan Pendidikan Inklusif Melalui Kasus Pindahan*

- Difabel Dari Sekolah Reguler Ke Sekolah Luar Biasa Di Yogyakarta.*
- Julian, M. R. E., & Widiyarta, A. (2024). Implementasi Program Jalan Pintas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(3). Doi./10.47476/Reslaj.V6i3.5618
- Kasmad, R. (2018). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. <https://www.researchgate.net/publication/327762798>
- Kjørven, M. E., Gjøsteen, K., & Wærstad, T. L. (2026). *Safe And Inclusive Or Unsafe And Discriminatory? European Digital Identity Wallets And The Challenges Of 'Sole Control.'* *Computer Law & Security Review*, 60, 106235. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2025.106235>
- Nafarizka, M. A., & Subroto, M. (2021). Pemenuhan Hak Narapidana Disabilitas Dalam Memenuhi Kesejahteraan Sosial Kelompok Rentan Di Lembaga Pemasyarakatan. *Entita: Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 221–236. <https://doi.org/10.19105/ejpis.v3i2.5082>
- Pramono, J. (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*.
- Rahmahgiani, U., & Fitriana, K. N. (2024). *Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kebumen*.
- Rendy, M., & Widiyarta, A. (2024). *Implementasi Program Jalan Pintas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan*. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i6.1052>
- Risya Amalia, & Evi Satispi. (2024). Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik Pentahelix*, 2(1).
- Sakinah, I., & Muchsin, S. (2020). Implementasi Peraturan Daerah Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (Studi Pada Rehabilitasi Sosial Disabilitas Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(3), 43–50.
- Septiandika, V., Jannah, N., Fitriana, L., Tantri, R. A., Sosial, I., Marga, U. P., Ilmu, F., Politik, I., & Marga, U. P. (2022). Dinamika Governance Inovasi Pelayanan Publik Dengan Prinsip Penerapan. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(01), 7–20.
- Setiawan, M. R. A., Dewi, D. A. P. S., & Helda, M. E. N. (2023). Inovasi Pelayanan Kependudukan Berbasis Braille Di Kota Malang. *Indonesian Social Science Review*, 1(1), 10–19.
- Tahir, A. (2011). *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
- Yollan Lokabora, M., & Fithriana, N. (2018). *Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. 7(3), 64. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Zakiah, U., & Fadiyah, D. (2020). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas Di Dki Jakarta*.
- Zakiah, U., Husein, R., & Ady Muzwardi. (2016). *Pelayanan Inklusif Untuk Penyandang Disabilitas Studi Fasilitas Dan Aksesibilitas Pariwisata Untuk Disabilitas Di Kota Yogyakarta*.