



## Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pemenuhan Hak Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Sidoarjo

Maise Ismandar<sup>1\*</sup>, Muhammad Farid Ma'ruf<sup>2</sup>, Galih Wahyu Pradana<sup>3</sup>, Melda Fadiyah Hidayat<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [maiseismandar.22019@mhs.unesa.ac.id](mailto:maiseismandar.22019@mhs.unesa.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract.** Innovative service programs are still unable to ensure that all administrative rights related to civil registration are properly fulfilled, especially for vulnerable groups such as people with mental disorders and persons with disabilities. This study aims to examine the role of the Sidoarjo District Population and Civil Registration Office in fulfilling the administrative rights of the community, identify factors that facilitate and hinder this process, and evaluate how inclusive public service policies are implemented. This study uses a qualitative approach to understand how inclusive public services are implemented. The study shows that there are obstacles in procedures and administration, particularly in the initial online application process, and that there are no clear SOP documents regulating services for persons with disabilities. In addition, the manner of imposing official sanctions in the implementation of the Peduli Dilan Program is not yet clear. Nevertheless, the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency has made efforts to provide inclusive services and focus on fulfilling rights. This study shows that the role of the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency is already functioning, but it still needs to be strengthened in terms of resources, data collection systems, and service coverage expansion so that the administrative rights of vulnerable groups can be fulfilled more evenly and sustainably.

**Keywords:** Civil Registration; Inclusive Public Services; Persons With Disabilities; SOP; Vulnerable Groups.

**Abstrak.** Program pelayanan inovatif masih belum bisa memastikan semua hak administrasi kependudukan terpenuhi secara baik, terutama bagi kelompok yang rentan, seperti orang dengan gangguan jiwa dan penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memenuhi hak administrasi kependudukan masyarakat, mencari tahu faktor-faktor yang membantu dan menghalangi proses tersebut, serta mengevaluasi bagaimana kebijakan pelayanan publik yang inklusif dijalankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat memahami cara pelayanan publik yang inklusif itu dijalankan. Penelitian menunjukkan adanya hambatan dalam prosedur dan administrasi, khususnya pada proses pengajuan awal secara daring, serta belum adanya dokumen SOP yang jelas mengatur pelayanan untuk penyandang disabilitas. Selain itu, cara penjatuhan sanksi resmi dalam pelaksanaan Program Peduli Dilan belum jelas terlihat. Meskipun demikian, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan upaya dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan berfokus pada pemenuhan hak. Penelitian ini menunjukkan bahwa peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan, tetapi masih perlu diperkuat dalam hal sumber daya, sistem pendataan, serta peningkatan cakupan layanan agar hak administrasi kependudukan bagi kelompok rentan dapat terpenuhi secara lebih merata dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kelompok Rentan; Pencatatan Sipil; Pelayanan Publik Inklusif; Penyandang Disabilitas; SOP.

### 1. LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan sangat penting dalam kehidupan berbangsa karena berkaitan dengan identitas seseorang dan hak-hak dasar yang dimiliki setiap warga negara. Proses administrasi ini bersifat kompleks karena melibatkan berbagai lembaga dan kepentingan yang saling terkait (Zulfikar *et al.*, 2022). Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan melibatkan berbagai kegiatan seperti pengelolaan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan,

Naskah Masuk: 07 Januari 2026; Revisi: 12 Februari 2026; Diterima: 09 Maret 2026; Terbit: 11 Maret 2026

seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, dan akta kematian. Hal ini dilakukan melalui beberapa proses seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta penggunaannya dalam berbagai layanan publik dan pembangunan di berbagai sektor. Hak untuk diakui sebagai orang yang berdiri sendiri di hadapan hukum juga dijelaskan dalam Pasal 16 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (ICCPR). Oleh karena itu, administrasi kependudukan tidak hanya urusan administratif biasa, tetapi juga menjadi alat perlindungan hak asasi manusia serta dasar dalam merencanakan pembangunan yang didasarkan pada data yang tepat dan terkini.

Administrasi kependudukan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang bisa diakses oleh semua orang. Data penduduk yang tepat menjadi acuan pemerintah dalam membuat keputusan di bidang kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, serta perlindungan sosial (Junaedy & Suargita, 2024). Namun, penyelenggaraan pelayanan publik masih mengalami kesulitan dalam memberikan layanan kepada kelompok yang rentan, seperti lansia, masyarakat yang kurang mampu, dan penyandang disabilitas. Faktor-faktor seperti keterbatasan fisik, kurangnya pengetahuan, ketergantungan pada keluarga atau pendamping, dan stigma sosial sering kali menjadi penghalang dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Penyandang disabilitas seringkali dianggap sebagai kelompok yang memiliki batasan, sehingga hak-haknya belum terpenuhi dengan sama rata.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 yang mengatur tentang pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk yang rentan dalam urusan administrasi kependudukan, penyandang disabilitas termasuk dalam kelompok penduduk yang membutuhkan perlakuan khusus dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan sangat penting untuk mengurus layanan kesehatan, bantuan sosial, pendidikan, dan peluang kerja. Tanpa dokumen identitas yang resmi, orang dengan disabilitas berisiko kehilangan akses dari berbagai kesempatan dan tidak terdaftar dalam sistem layanan publik, sehingga memperlebar perbedaan kesejahteraan antara mereka dengan masyarakat umum (Savana & Qomariyah, 2024).

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Jawa Timur, sehingga memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan publik yang cukup berat. Menurut data Badan Pusat Statistik Jawa Timur tahun 2024, jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo mencapai 2.193.692 orang. Jumlah penduduk yang banyak memaksa pemerintah daerah, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terus meningkatkan kualitas dan kemampuan dalam memberikan pelayanan administrasi

kependudukan yang merata dan mencakup semua orang. Secara umum, persentase orang yang memiliki KTP-el di Kabupaten Sidoarjo terus meningkat secara signifikan dalam lima tahun terakhir.

**Table 1.** Perkembangan Penduduk Ber-KTP di Kabupaten Sidoarjo.

| Tahun | Jumlah penduduk wajib KTP | Jumlah penduduk ber-KTP | Presentase |
|-------|---------------------------|-------------------------|------------|
| 2020  | 1.532.096                 | 1.498.409               | 97,80%     |
| 2021  | 1.566.459                 | 1.520.673               | 97,08%     |
| 2022  | 1.583.103                 | 1.577.087               | 99,62%     |
| 2023  | 1.509.754                 | 1.508.095               | 99,89%     |
| 2024  | 1.542.400                 | 1.537.957               | 99,71%     |

*Sumber: Data yang diolah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2025.*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan perkembangan jumlah penduduk wajib KTP dan jumlah penduduk yang telah memiliki KTP-el di Kabupaten Sidoarjo selama lima tahun terakhir. Secara umum, persentase kepemilikan KTP-el mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2020 hingga 2024. Capaian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan upaya yang cukup maksimal dalam pemenuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat umum. Namun, pada data tersebut juga menunjukkan adanya selisih yang konsisten setiap tahunnya antara jumlah penduduk wajib KTP dan jumlah penduduk yang telah ner-KTP, selisih ini merupakan kelompok masyarakat yang belum melakukan perekaman atau belum memiliki KTP-el. Pada tahun 2024 masih tersisa sekitar 4.443 orang yang belum memiliki KTP-el, Meskipun jumlahnya semakin kecil, kelompok penduduk yang belum memiliki KTP-el ini penting untuk diperhatikan karena sebagian besar berasal dari kelompok rentan, termasuk penyandang Disabilitas. Di sisi lain, jumlah orang dengan disabilitas di Kabupaten Sidoarjo mencapai 5.855 orang, yang terdiri dari 2.023 orang dengan disabilitas fisik, 1.495 orang tunawicara, 1.091 orang dengan disabilitas mental, 444 orang dengan disabilitas intelektual, 401 orang tunarungu, dan 401 orang tunanetra. Jumlah penyandang disabilitas yang banyak menunjukkan adanya kelompok masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus dalam memenuhi hak administrasi kependudukan.

**Table 2.** Jumlah Perekaman KTP-el Penyandang Disabilitas di Kabupaten Sidoarjo.

| Tahun | Jumlah yang telah rekam KTP-el |
|-------|--------------------------------|
| 2020  | 23                             |
| 2021  | 28                             |
| 2022  | 186                            |
| 2023  | 229                            |
| 2024  | 169                            |

*Sumber: Data yang diolah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2025.*

Berdasarkan data tentang pencatatan administrasi kependudukan untuk penyandang disabilitas masih menunjukkan angka yang tidak terlalu tinggi dan sering berubah-ubah. Pada tahun 2020 hanya ada 23 orang yang melakukan perekaman, naik menjadi 28 orang pada tahun 2021, kemudian melonjak menjadi 186 orang pada 2022, dan akhirnya mencapai 229 orang pada 2023. Namun, pada tahun 2024 jumlahnya kembali berkurang menjadi 169 orang. Jika dibandingkan dengan jumlah total penyandang disabilitas yang mencapai 5.855 orang, hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan antara kebutuhan dan pelayanan yang benar-benar terwujud.

Sebagai tanggapan terhadap situasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meluncurkan inovasi layanan bernama "Peduli Dilan" yang melayani kelompok Disabilitas, ODGJ, dan Lansia pada tahun 2019. Inovasi ini menggunakan sistem jemput bola atau layanan *door-to-door*. Program ini dibuat agar memudahkan proses pembuatan KTP-el, pembaruan data, serta pengurusan berbagai dokumen kependudukan lainnya bagi kelompok yang rentan dan mengalami keterbatasan bergerak atau hambatan sosial. Inovasi ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih inklusif dan adil bagi seluruh masyarakat. Namun, adanya perbedaan antara jumlah penyandang disabilitas dengan hasil perekaman menunjukkan bahwa adanya inovasi dalam pelayanan belum cukup memastikan hak administrasi kependudukan terpenuhi secara maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa pentingnya melakukan penelitian mengenai peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan pelayanan inklusif telah diterapkan serta berbagai hambatan yang masih dihadapi dalam pelaksanaannya. Urgensi ini diperkuat karena pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas tidak hanya berkaitan dengan memiliki identitas hukum, tetapi juga memengaruhi kemampuan mereka dalam mengakses berbagai layanan penting seperti bantuan sosial, layanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini penting agar kita bisa memahami dengan jelas bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang mencakup semua kelompok, serta sampai sejauh mana upaya tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan Penyandang Disabilitas.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Teori Peran (*Role Theory*)

Teori Peran adalah pendekatan yang berkembang dalam bidang sosiologi, psikologi, dan antropologi, yang digunakan untuk memahami cara seseorang bertindak berdasarkan posisi atau peran yang mereka miliki dalam masyarakat. Konsep "peran" dulunya berasal dari dunia teater, di mana seorang aktor memainkan karakter tertentu sesuai dengan apa yang tertulis dalam skrip. Dalam bidang ilmu sosial, analogi ini digunakan agar kita bisa mengerti bahwa setiap orang dalam masyarakat memiliki peran tertentu yang datang bersamaan dengan satu rangkaian harapan tentang bagaimana mereka seharusnya berperilaku. Sebab itu, cara seseorang bertindak bukan hanya tergantung pada dirinya sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh tuntutan dan harapan-harapan sosial yang berkaitan dengan status atau jabatan yang dimilikinya (Biddle & Thomas, 1956). Peran diartikan sebagai sekumpulan tindakan yang diharapkan dari seseorang agar sesuai dengan norma yang berlaku dalam masyarakat, sehingga seseorang diminta untuk menyesuaikan diri dengan harapan dari lingkungan sosialnya (Soekanto, 2002).

Dalam teori Peran Biddle dan Thomas (1956) membagi peristilahan Teori Peran menjadi dalam empat golongan, yaitu istilah-istilah yang menyangkut: (1) Orang yang berperilaku, dalam suatu interaksi sosial, aktor menempati posisi pusat (*focal position*), yaitu posisi yang menjadi titik utama berlangsungnya perilaku sosial. Sebaliknya, target berada pada posisi yang melengkapi atau berhadapan langsung dengan posisi pusat tersebut, yang disebut sebagai (*counter position*). (2) Perilaku dalam peran, Biddle & Thomas membagi lima indikator tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran: *Expectation*, *Norm*, *Role Performance*, *Evaluation & Sunction*. (3) Kedudukan dalam peran, Penentuan posisi seseorang biasanya dipengaruhi oleh tiga hal, yakni kesamaan dalam karakteristik seperti jenis kelamin, usia, atau etnis, kesamaan dalam tingkah laku atau kemampuan, serta cara masyarakat merespons atau menilai seseorang atau kelompok tertentu. (4) Kaitan dengan perilaku, jenis hubungan yang dapat diuji keberadaannya maupun diperkirakan tingkat kekuatannya terutama berkaitan dengan relasi antara individu dan perilakunya, serta antara satu bentuk perilaku dengan perilaku lainnya.

### Peran Pemerintah Daerah

Menurut Nawawi (2013), pemerintah daerah adalah lembaga publik yang memiliki wewenang dan kekuasaan untuk melakukan berbagai langkah demi mencapai tujuan negara. Secara substantif, pemerintah daerah memiliki kekuasaan sendiri untuk melakukan pembangunan di berbagai bidang sebagai bagian dari tugas pemerintah pusat. Dalam

menjalankan tugasnya, pemerintah daerah harus menjadi penyelenggara pembangunan yang bertanggung jawab, terbuka, berkinerja baik, hemat, serta tidak membedakan, sekaligus mendorong keikutsertaan masyarakat. Hubungan antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat maupun antar daerah mencakup hubungan dalam hal administrasi dan kewilayahan. Meskipun daerah memiliki kekuasaan yang luas, penyelenggaraan pemerintahannya tetap berlangsung dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Melalui otonomi daerah, pemerintah daerah diharapkan bisa mandiri dalam mengelola potensi, pendapatan, dan pengeluaran daerah dengan cara yang ekonomis, efisien, dan efektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, kesejahteraan masyarakat, perkembangan demokrasi, dan hubungan yang harmonis antara pemerintah pusat dan daerah.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti yaitu berfokus pada pemahaman mendalam terhadap peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memenuhi hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, khususnya dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik yang inklusif. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi atau penggabungan berbagai sumber data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis datanya bersifat induktif menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yaitu kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berawal dari pemahaman bahwa layanan administrasi kependudukan adalah hak dasar bagi setiap warga negara, termasuk orang dengan disabilitas. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai bagian dari pemerintahan daerah memiliki kewajiban sesuai konstitusi dan tata kelola administrasi untuk menjamin pelayanan yang adil, mencakup semua kalangan, serta bebas dari pembedaan dan diskriminasi. Inovasi Peduli Dilan, yaitu layanan Peduli (Disabilitas, ODGJ, dan Lansia), menjadi bentuk nyata komitmen lembaga dalam menjawab kebutuhan kelompok rentan yang sering menghadapi kesulitan fisik, sosial, atau administratif dalam mengakses dokumen kependudukan. Oleh karena itu, pembahasan ini akan mengupas cara Disdukcapil Kabupaten

Sidoarjo melaksanakan perannya melalui inovasi yang digunakan, dengan mengacu pada indikator-indikator teori peran menurut Biddle & Thomas (1956). Hal ini bertujuan agar dapat dilihat secara jelas bagaimana pelaksanaan, interaksi, serta dinamika yang memengaruhi tingkat efektivitas dalam memenuhi hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Sidoarjo.

### **Orang yang Berperan**

Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penyandang Disabilitas dapat dianalisis secara komprehensif melalui kerangka Teori Biddle & Thomas (1956), khususnya dalam relasi antara aktor (*focal position*) dan target (*counter position*). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo diposisikan sebagai pihak yang tidak hanya bertugas mengurus penerbitan dokumen administratif, tetapi juga merangkul tanggung jawab sosial untuk menyediakan layanan yang menyertai dan tidak membedakan bagi kelompok yang rentan.

Sebagai *Focal Position*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menunjukkan sikap aktif dalam mengadopsi peran baru dengan memberikan pelayanan di rumah warga, mencatat data KTP-el langsung di tempat, serta membantu keluarga dalam mengurus berbagai urusan administrasi. Ini menunjukkan bahwa peran lembaga sudah berubah dari hanya mengikuti prosedur menjadi memberikan layanan yang lebih sensitif terhadap hambatan fisik, sosial, dan komunikasi yang dihadapi orang dengan disabilitas. Namun, penelitian menunjukkan adanya tekanan peran, yaitu ketidaksesuaian antara harapan sebagai lembaga yang inklusif dengan sistem pelayanan berbasis digital (pendaftaran online/PLAVON) yang membutuhkan kemampuan teknologi.

Ketergantungan pada sistem daring bisa menyebabkan munculnya hambatan struktural baru bagi keluarga yang memiliki disabilitas, terutama yang kesulitan mengakses dan menggunakan teknologi digital. Hal ini bisa dilihat melalui konsep kesenjangan digital (*digital divide*). *Digital divide* tidak hanya tentang perbedaan dalam mempunyai perangkat atau akses internet, tetapi juga mencakup perbedaan dalam kemampuan menggunakan teknologi, skill dalam menggunakannya, serta cara memanfaatkan teknologi tersebut. Temuan ini memperkuat argumen Hariani, W, et al. (2025), yang menyatakan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital berpotensi menciptakan bentuk eksklusi baru apabila tidak disertai dengan mekanisme pendampingan yang memadai bagi kelompok rentan.

Di sisi lain, penyandang Disabilitas dan pihak keluarga menjadi target (*counter position*) yang berhadapan langsung dengan aktor dipahami melalui konsep *generalized other* sebagaimana dikemukakan oleh Cooley dan Mead. Persepsi, penilaian dan pengalaman

penyandang Disabilitas serta keluarga terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara tidak langsung membentuk cara institusi memaknai identitas perannya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang Disabilitas, posisi target tidak hanya diisi oleh individu penyandang Disabilitas, tetapi juga oleh pihak keluarga sebagai pendamping utama. Kondisi ini memperluas makna *counter position* menjadi *extended counter position*, di mana keluarga berperan sebagai penghubung antara sistem administrasi dengan keterbatasan pemohon, khususnya dalam aspek komunikasi, pengambilan keputusan, dan pemenuhan persyaratan administratif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah berubah menjadi model pelayanan yang didasarkan pada hak asasi manusia. Namun, peningkatan kemampuan sumber daya manusia, memperbaiki fasilitas yang ramah bagi semua, serta mendorong pengembangan sistem digital yang ramah disabilitas menjadi syarat penting agar peran inklusif tersebut dapat berjalan secara terus menerus, teratur, dan adil.

### **Perilaku dalam Peran**

#### ***Harapan (Expectation)***

Penelitian ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat, terutama kelompok yang rentan seperti penyandang disabilitas dan orang dengan gangguan jiwa, terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sangat tergantung pada kemampuan lembaga tersebut dalam melakukan tugas dengan cara yang inklusif, fleksibel, dan tidak membedakan. Masyarakat tidak hanya meminta adanya layanan administrasi kependudukan, tetapi juga mengharapkan layanan yang mudah dijangkau dan cepat merespons kebutuhan serta keterbatasan fisik maupun psikososial dari kelompok yang dituju.

Dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan akta sipil dianggap sebagai syarat penting untuk diakui secara hukum dan untuk bisa menggunakan layanan publik lainnya, seperti layanan kesehatan dan bantuan sosial. Ketika masih ada orang dengan disabilitas yang belum memiliki dokumen kependudukan, hal tersebut dianggap sebagai tanda bahwa peran institusi belum dilaksanakan secara optimal. Pandangan ini memperkuat temuan Kolyubi, *et al.*, (2024), yang menyatakan bahwa keterbatasan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan masih menjadi persoalan serius bagi penyandang Disabilitas di tingkat pemerintah daerah.

Sebagai respons atas harapan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi layanan Peduli Dilan dengan cara mendatangi

langsung ke rumah warga. Inovasi ini adalah bentuk adaptasi peran institusi agar bisa mencapai kelompok yang rentan dengan hambatan dalam bergerak, Adanya layanan ini menunjukkan usaha nyata untuk mengurangi kesulitan dalam mengakses dan menyesuaikan peran sesuai dengan kebutuhan sosial yang terus berkembang. sejalan dengan temuan Pasciana, R. (2024), yang menekankan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan strategi penting dalam menjawab kebutuhan kelompok rentan, terutama ketika mekanisme pelayanan konvensional tidak lagi mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Namun, harapan tersebut belum tercapai secara merata, Pelayanan masih tergantung pada pengajuan dari keluarga atau pihak terdekat, sehingga orang dengan disabilitas yang belum terdaftar belum bisa terjangkau. Kondisi ini menunjukkan perbedaan antara harapan masyarakat tentang pelayanan yang proaktif dan realitas yang diterapkan di lapangan.

Dalam pandangan teori peran Biddle & Thomas (1956), harapan adalah tuntutan sosial yang terkait dengan posisi dan otoritas seseorang dalam suatu situasi. Masyarakat yang menjadi sasaran peran menilai sejauh mana lembaga tersebut menjalankan wewenangnya secara maksimal. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesesuaian parsial antara harapan masyarakat dan pelaksanaan peran melalui inovasi layanan yang lebih humanis dan inklusif. Akan tetapi, masih terdapat kesenjangan dalam aspek pemerataan dan proaktivitas pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan adanya *covert expectation*, yaitu harapan terhadap pelayanan inklusif yang tidak selalu diikuti dukungan terbuka dari keluarga akibat stigma sosial terhadap disabilitas. Stigma tersebut menjadi faktor sosial yang menghambat pemenuhan hak administrasi kependudukan. Selain faktor sosial, terdapat faktor administratif dan struktural yang memengaruhi belum optimalnya pemenuhan harapan peran. Mekanisme pengajuan berbasis daring serta koordinasi administratif di tingkat kelurahan berpotensi menjadi hambatan bagi keluarga dengan keterbatasan literasi digital. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya baik jumlah petugas maupun pengaturan waktu pelayanan berdampak pada belum meratanya jangkauan layanan jempuk bola.

Dengan demikian, penguatan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo diperlukan tidak hanya sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai aktor sosial yang mampu menjembatani hambatan struktural dan kultural. Upaya ini penting untuk memastikan pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi kelompok rentan dapat terwujud secara lebih merata, inklusif, dan berkelanjutan.

### ***Norma (Norm)***

Pelaksanaan peran institusi secara normatif berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 yang menegaskan

kewajiban negara menjamin hak identitas hukum seluruh warga negara, termasuk kelompok rentan. Ketentuan ini merupakan bentuk harapan normatif terbuka karena dinyatakan secara eksplisit dalam regulasi. Namun demikian, penelitian menemukan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan bagi penyandang disabilitas, sebagaimana ditekankan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Akibatnya, implementasi pelayanan masih sangat bergantung pada kebiasaan kerja dan pertimbangan subjektif petugas.

Program jemput bola Peduli Dilan tetap mengacu pada SOP umum pelayanan administrasi kependudukan, sehingga inovasi tersebut dimaknai sebagai adaptasi lokasi pelayanan, bukan pengecualian terhadap aturan. Selain norma hukum, etika pelayanan publik juga menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, terutama dalam pelayanan kelompok rentan. Perlindungan data kependudukan turut menjadi bagian integral dari norma peran. Hal ini sejalan dengan penelitian Karunia, & Jamin, M. (2024), yang menegaskan bahwa perlindungan data kependudukan merupakan bagian dari pemenuhan hak asasi manusia, khususnya hak atas pengakuan hukum dan privasi.

Meskipun norma hukum dan etika telah dijalankan, masih terdapat keterbatasan dalam internalisasi norma di tingkat petugas, khususnya karena belum adanya pelatihan khusus pelayanan disabilitas. Kondisi ini mencerminkan kesenjangan antara norma formal dan kapasitas aktor dalam menjalankan peran secara optimal. Namun demikian, persepsi positif masyarakat terhadap sikap ramah, empati, dan kesabaran petugas menunjukkan bahwa norma sosial dan etika pelayanan telah terinternalisasi dalam praktik sehari-hari. Dengan demikian, pelaksanaan peran tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan nilai kemanusiaan dan penghormatan terhadap martabat kelompok rentan.

### ***Perwujudan Peran (Role Performance)***

Perwujudan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas terimplementasi melalui program Peduli Dilan. Program ini merupakan inovasi pelayanan jemput bola (*door-to-door*) yang dirancang untuk menjangkau kelompok rentan yang mengalami hambatan mobilitas, kondisi psikologis tertentu, maupun kendala sosial lainnya. Implementasi program tersebut menunjukkan adanya adaptasi pelayanan publik guna memastikan akses administrasi kependudukan yang inklusif dan berkeadilan.

Perwujudan peran juga tercermin dalam fleksibilitas pelayanan, seperti perekaman data kependudukan di rumah sakit bagi pemohon dengan kebutuhan mendesak serta dukungan kecamatan dalam menyediakan fasilitas perekaman mandiri. Kondisi ini memperlihatkan

bahwa pelaksanaan peran tidak bersifat kaku, melainkan kontekstual dan menyesuaikan dengan dinamika sosial di lapangan. Hal ini sejalan dengan pandangan Sarbin (1954), yang menekankan bahwa peran diwujudkan melalui tindakan nyata yang kontekstual dan menyesuaikan dengan kondisi sosial yang berkembang. Dengan demikian, performansi peran institusi tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan lokal.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya kendala teknis dan non-teknis, antara lain gangguan perangkat perekaman, keterbatasan jaringan internet, serta kondisi psikologis penyandang disabilitas yang memengaruhi proses pelayanan. Kendala tersebut menunjukkan bahwa perwujudan peran sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, baik dari aspek sarana dan prasarana maupun kompetensi sumber daya manusia. Namun demikian, respons petugas yang berupaya memberikan solusi alternatif menunjukkan adanya orientasi pelayanan yang tetap berfokus pada pemenuhan hak dasar administrasi kependudukan.

Keberhasilan pelaksanaan peran tidak hanya diukur dari pencapaian output administratif, tetapi juga dari pengalaman dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dibandingkan dengan penelitian Ma'ruf, M.F, dkk. (2021), praktik di beberapa daerah yang masih bertumpu pada peran keluarga atau organisasi non-pemerintah, pada penelitian ini keterlibatan aktif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kehadiran negara yang lebih nyata dalam menjamin hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Penguatan kapasitas organisasi, peningkatan infrastruktur, serta pengembangan kompetensi aparatur menjadi prasyarat penting agar tindakan adaptif yang telah berjalan dapat terinstitusionalisasi secara konsisten dan berkelanjutan.

### ***Penilaian (Evaluation) dan Sanksi (Sanction)***

Mekanisme penilaian dan sanksi merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai wakil pemerintah dalam memenuhi hak administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, hasil penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan Program Peduli Dilan menunjukkan pola yang cenderung positif. Keluarga yang memiliki anggota dengan disabilitas menghargai layanan antar-jemput yang membuat proses pengurusan lebih mudah tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Penilaian tersebut lebih menitikberatkan pada sikap petugas yang sabar, ramah, dan mampu menyesuaikan cara pelayanan dengan kondisi fisik serta psikologis pemohon.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya bergantung pada prosedur yang dilakukan, tetapi juga pada sikap etis dan penuh

kasih sayang dalam hubungan antara petugas dan masyarakat. Meskipun begitu, ada kritik terkait aspek teknis, seperti ketelatannya jadwal pelayanan dan informasi yang tidak cukup mengenai waktu kedatangan petugas. Kritik tersebut biasanya disampaikan dengan cara yang sopan dan tidak berkembang menjadi pengaduan resmi. Dalam pandangan teori peran yang diajukan oleh Biddle dan Thomas (1956), situasi ini menunjukkan bahwa dukungan sosial terhadap tindakan seseorang lebih memengaruhi kelegitimiran peran dibandingkan dengan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas.

Penelitian ini juga menemukan adanya pengecekan dari dalam yang bersifat berpikir kembali. Pimpinan dan pegawai menyadari bahwa sumber daya manusia, alat rekaman, serta luasnya area yang dilayani masih terbatas. Kesadaran itu mendorong adanya perubahan dalam cara kerja, seperti menyesuaikan jadwal kembali, membagi tugas secara lebih fleksibel, dan menggunakan cara lain dalam menyalurkan dokumen kependudukan. Pola evaluasi ini lebih fokus pada pembinaan dan peningkatan keterampilan teknis daripada pada pemberian sanksi resmi.

Dalam teori peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas (1956), sanksi dianggap sebagai hasil dari ketidaksesuaian antara cara seseorang memainkan peran dan harapan yang ada dalam masyarakat. Di sisi lain, penelitian Chairunnisa & Sulistio (2025) menegaskan bahwa evaluasi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme sanksi formal yang digunakan dalam pelaksanaan Program Peduli Dilan tidak terlalu berperan. Keluhan warga umumnya diatasi langsung melalui percakapan di lokasi tanpa perlu melalui prosedur administratif yang rumit. Kondisi ini menunjukkan cara mengelola peran yang didasarkan pada kepercayaan, tanggung jawab moral, serta responsif terhadap kebutuhan kelompok yang rentan.

### **Kedudukan dalam Peran**

Kedudukan orang dengan disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan bisa dilihat dari indikator seperti status sosialnya, hambatan dalam melakukan prosedur administratif, serta cara masyarakat menanggapi dan menilai mereka saat berinteraksi dalam layanan tersebut. Dalam teori peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas (1956), status adalah posisi sosial yang melekat pada seseorang atau kelompok, dan diiringi dengan sejumlah hak, kewajiban, serta harapan tentang bagaimana mereka harus berperilaku. Dalam konteks ini, penyandang disabilitas berada dalam posisi sebagai kelompok yang rentan. Secara aturan, mereka memiliki hak-hak administratif yang sama seperti warga negara lain. Namun, dalam kenyataannya, mereka menghadapi kesulitan dalam mengakses berbagai layanan karena

keterbatasan fisik, sensorik, intelektual, atau mental. Status tersebut membutuhkan adanya penyesuaian peran institusi pelayanan publik agar hak-hak masyarakat tetap terpenuhi secara adil dan sama.

Penelitian menunjukkan bahwa dinas penduduk dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo mengakui bahwa orang dengan disabilitas memiliki hak kependudukan yang sama seperti orang lain. Pengakuan tersebut dilakukan dengan memberikan layanan prioritas, sistem pengambilan dokumen secara fleksibel, serta kemudahan dalam prosedur administratif pada pelaksanaan Program Peduli Dilan. Pendekatan itu menunjukkan prinsip keadilan substantif, di mana terdapat perbedaan perlakuan agar hasilnya bisa sama. Temuan ini memperkuat hasil studi Simanjuntak, dkk. (2023) yang menunjukkan adanya pergeseran arah penelitian pelayanan publik di Indonesia menuju pendekatan yang lebih inklusif, dengan menekankan pentingnya akses, partisipasi, dan perlakuan yang adil bagi kelompok rentan. Oleh karena itu, kedudukan sebagai kelompok yang rentan tidak dianggap sebagai alasan untuk membatasi hak, tetapi dijadikan dasar yang sah untuk memberikan pelayanan afirmatif. Dari segi prosedur administrasi, orang dengan disabilitas sering kali mengalami kesulitan dalam memahami aturan, mengisi formulir, berinteraksi, maupun mencapai tempat pelayanan. Dalam kerangka teori peran Biddle dan Thomas (1956), situasi tersebut membentuk harapan sosial agar lembaga tidak menjalankan tugasnya dengan cara yang sama untuk semua orang, tetapi bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik penerima layanan. Penelitian ini menemukan bahwa para aparatur menganggap keterbatasan administratif sebagai tantangan struktural, bukan karena ketidakmampuan dari individu itu sendiri. Temuan ini sesuai dengan penelitian Pramashela, F. S. (2021), yang menyatakan bahwa hambatan utama dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas lebih bersumber dari desain sistem pelayanan yang belum inklusif, bukan dari individu itu sendiri. Oleh karena itu, peran adaptif diimplementasikan dengan cara memberikan bimbingan, menyesuaikan cara berkomunikasi, serta menyederhanakan prosedur pelayanan.

Selain itu, status sosial penyandang disabilitas juga tergantung pada cara masyarakat merespons dan menilai mereka dalam proses pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa para pekerja di pemerintahan mulai berubah cara pikirnya dari fokus pada prosedur hukum ke arah yang lebih penuh perhatian dan melibatkan semua pihak. Interaksi layanan yang sabar, komunikatif, dan peduli terhadap kondisi psikologis orang yang menerima layanan membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap peran institusi tersebut. Dari sudut pandang masyarakat, pengalaman dalam pelayanan yang ramah manusia memperkuat keyakinan bahwa orang dengan disabilitas dianggap sebagai subjek hukum yang sah dan memiliki kedudukan yang sama.

## **Kaitan dengan Perilaku**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam penelitian ini ditempatkan sebagai lembaga resmi yang bertanggung jawab secara formal dalam memenuhi hak administrasi kependudukan, termasuk bagi orang-orang dengan disabilitas. Oleh karena itu, sikap dan tindakan para penyelenggara pemerintahan menjadi tanda utama apakah peran tersebut berhasil dilaksanakan atau tidak. Penelitian menunjukkan bahwa sikap ramah, sabar, empatik, dan profesional dianggap sebagai standar perilaku yang harus selalu ditunjukkan dalam setiap tahap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tugas para aparatur tidak hanya berupa urusan administratif, tetapi juga melibatkan aspek norma dan etika.

Selain itu, ada upaya yang terorganisir untuk membentuk sikap dan perilaku aparatur dengan menerapkan nilai empati dan profesionalisme, serta melakukan pengawasan secara bertahap. Dalam teori peran, situasi ini menunjukkan proses institusionalisasi peran, yaitu cara mengatur perilaku seseorang agar sesuai dengan harapan organisasi. Pada kondisi lapangan, meskipun ada ketidakcukupan sumber daya, para pegawai tetap bisa menyesuaikan cara kerjanya tanpa menghilangkan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Penyesuaian ini menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan peran, yaitu mampu menyesuaikan tindakan sesuai dengan situasi yang terjadi.

Temuan ini sesuai dengan penelitian Oktavianes, dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas sangat bergantung pada konsistensi perilaku aparatur dalam memberikan informasi, pendampingan, dan kemudahan prosedur. Dari sudut pandang orang yang menggunakan layanan, perilaku para petugas umumnya dinilai sudah menunjukkan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai pelayan masyarakat yang peka dan menghargai hak orang dengan disabilitas, meskipun masih perlu diperkuat kerja sama dalam menyampaikan informasi. Oleh karena itu, pembahasan ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam menjalankan peran institusional tidak hanya bergantung pada aturan dan sistem, tetapi juga pada konsistensi, rasa empati, serta kemampuan beradaptasi aparatur dalam menerapkan peran tersebut menjadi praktik pelayanan yang inklusif

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menjalankan tugasnya dengan memberikan layanan yang mencakup semua kalangan, termasuk melayani penyandang disabilitas yang kesulitan bergerak dengan melakukan pelayanan jemput bola. Inovasi itu menunjukkan adanya penyesuaian peran sesuai dengan kebutuhan kelompok yang

berisiko. Namun, penerapan kebijakan itu belum berjalan maksimal karena akses ke layanan masih tidak merata dan tergantung pada laporan dari keluarga atau pemerintah desa. Faktor pendukungnya mencakup adanya dasar hukum yang jelas, komitmen dari pemimpin, sikap pejabat yang penuh empati, dan juga dukungan dari pemerintah desa. Masalah terbesar terjadi karena keterbatasan tenaga manusia dan fasilitas, kurangnya pemasyarakatan, serta stigma masyarakat terhadap orang dengan disabilitas. Secara umum, peran Disdukcapil sudah mulai membawa perubahan menuju pelayanan yang lebih inklusif, tetapi masih perlu diperkuat dalam kemampuan dan sistemnya agar hak-hak masyarakat dapat terpenuhi secara merata dan berkelanjutan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu memperkuat kemampuan lembaga melalui penambahan tenaga manusia dan alat perekaman mobile agar pelayanan jempot bola dapat berjalan lebih teratur dan sistematis. Selain itu, dibutuhkan sistem pencatatan penyandang disabilitas yang terintegrasi dengan melibatkan pemerintah desa, dinas sosial, dan fasilitas kesehatan. Meningkatkan pengenalan kepada keluarga penderita disabilitas juga sangat penting agar bisa mengurangi hambatan dalam mendapatkan informasi dan mengurangi stigma yang ada. Disdukcapil dianjurkan membuat SOP khusus untuk pelayanan bagi orang dengan disabilitas agar layanan tetap konsisten dan adil, serta meningkatkan kerja sama dengan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Bagi peneliti yang ingin melanjutkan, disarankan untuk melakukan penelitian perbandingan antar daerah agar pemahaman tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif menjadi lebih luas.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan memberikan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini, terutama untuk dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan secara konstruktif sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan Terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan para informan yang telah bersedia memberikan data serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (24 Februari 2025). Jumlah penduduk, laju pertumbuhan penduduk, distribusi persentase penduduk, kepadatan penduduk, rasio jenis kelamin penduduk menurut kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur, 2025. Diakses pada 9 Oktober 2025.
- Biddle, B. J., & Thomas, E. J. (1956). *Role theory: Concepts and research*. Wiley.
- Chairunnisa, S., & Sulistio, E. B. (2025). Analisis peningkatan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. (2024). Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) berat menurut kecamatan dan puskesmas.
- Hariani, W., et al. (2025). Pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pagar Alam. *SENGKUNI Journal*, 6(1), 29-34.
- Junaedy, I. K. D., & Suargita, I. N. (2024). Sosialisasi pentingnya administrasi kependudukan dan jaminan sosial bagi masyarakat di Desa Dauh Puri Kaja Denpasar. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(3), 1240-1248. <https://doi.org/10.53769/jai.v4i3.926>
- Karunia, A. A., & Jamin, M. (2024). Perlindungan hukum kepemilikan data kependudukan di Indonesia dalam perspektif teori pembentukan peraturan perundang-undangan. *KRTHA BHAYANGKARA*, 17(2), 217-234.
- Kolyubi, A., Amiruddin, S., & Riswanda, R. (2024). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada pemerintah daerah Kabupaten Tangerang. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.198>
- Ma'ruf, M. F., Pradana, G. W., Eprianto, D. F., & Megawati, S. (2021). Local government strategies in health protocol education for people with mental disabilities in Ponorogo Regency by strengthening social non-governmental organizations. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 618, 601-605. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.211223.102>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Oktavianes, A., Sjafari, A., & Maisaroh, I. (2025). Pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap penyandang disabilitas. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science*. <https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.258>
- Pasciana, R. (2024). Pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas: Studi kasus di Kabupaten Garut.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil* [Peraturan Presiden]. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/wp-content/uploads/2018/10/Perpres-Nomor-96-Tahun-2018-2.pdf>
- Pramashela, F. S. (2021). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas (PDF). Universitas Padjadjaran. Retrieved from <https://jurnal.unpad.ac.id/focus/article/download/33529/17058>
- Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi*

*penduduk rentan administrasi kependudukan.*  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/138602/permendagri-no-96-tahun-2019>

- Sarbin, T. R. (1954). Role theory. In G. Lindzey (Ed.), *Handbook of social psychology* (Vol. 1, pp. 223-258). Addison-Wesley.
- Sarwono, S. W. (2010). *Psikologi sosial*. Rajawali Pers.
- Savana, A. N., & Qomariyah, S. (2024). Pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi orang dengan gangguan jiwa di Desa Kalirejo, Kecamatan Talun, Kabupaten Pekalongan. *Manabia: Journal of Constitutional Law*, 4(02), 239-256. <https://doi.org/10.28918/manabia.v4i02.9263>
- Secord, P. F., & Backman, C. W. (2018). *Social psychology*. Routledge.
- Simanjuntak, J. G. P., Kristin, O. H., & Rachman, M. Z. (2023). Bibliometric analysis of inclusive public services research in Indonesia. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 10(1), 125-138. <https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2023.010.01.09>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet. 19). Alfabeta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Civil and Political Rights. Peraturan BPK RI. Diunduh dari [peraturan.bpk.go.id](https://peraturan.bpk.go.id)
- Zulfikar, R., Rozaili, R. M., & Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan di Indonesia*.