

---

ARTICLE

## Manajemen Pelaksanaan Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Anisa Zulfa Nabila<sup>1\*</sup> Dedy Hermawan<sup>2</sup>

Anisa Zulfa Nabila<sup>1\*</sup> Dedy Hermawan<sup>2</sup> Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, JL. Prof Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No. 1, Bandar Lampung, Indonesia

How to cite: Anisa Zulfa Nabila dan Dedy Hermawan (2025) Manajemen Pelaksanaan Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

---

### Article History

Received: 13 Oktober 2025  
Accepted: 9 Januari 2026

### Keywords:

management, program implementation, population identity, disability, e-KTP

### Kata Kunci:

manajemen, pelaksanaan program, identitas kependudukan, disabilitas, KTP-el

### ABSTRACT

*The Siger Sultan Program is an innovative population administration service aimed at increasing population identity ownership, specifically e-KTP (electronic ID card), for vulnerable groups such as people with disabilities. This study aims to analyze the implementation management of the Siger Sultan Program in increasing population identity ownership for people with disabilities in Bandar Lampung City. The research method used is a qualitative approach with a descriptive research type. Data were obtained through literature review and document analysis. The research results indicate that program implementation adheres to management functions, including planning, organizing, implementing, and controlling. However, implementation still faces challenges, including limited human resources, inadequate program outreach, and accessibility barriers for people with disabilities. Therefore, strengthening coordination, increasing resources, and adopting an inclusive service approach is necessary for the program to run optimally.*

### ABSTRAK

Program Siger Sultan merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan kepemilikan identitas kependudukan, khususnya KTP-el, bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelaksanaan Program Siger Sultan dalam meningkatkan kepemilikan identitas kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui studi literatur dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah mengacu pada fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan kendala berupa keterbatasan

---

\* Corresponding Author

Email : anisazulfanabila@gmail.com

sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi program, serta hambatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dalam aspek koordinasi, peningkatan sumber daya, serta pendekatan pelayanan yang inklusif agar program dapat berjalan secara optimal.

---

## A. INTRODUCTION

Kepemilikan identitas kependudukan merupakan aspek fundamental dalam menjamin terpenuhinya hak-hak sipil setiap warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran tidak hanya berfungsi sebagai bukti sah status kewarganegaraan, tetapi juga menjadi prasyarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, serta partisipasi politik. Tanpa dokumen tersebut, penyandang disabilitas berisiko tidak tercatat dalam sistem administrasi negara, sehingga berpotensi mengalami hambatan dalam pemenuhan hak-hak konstitusionalnya. Hal ini sejalan dengan kajian Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK) yang menyatakan bahwa dokumen identitas kependudukan merupakan bentuk pengakuan negara terhadap status kewarganegaraan seseorang (Aziz, 2015).

Dalam konteks pelayanan publik, prinsip aksesibilitas menjadi hal yang harus dipenuhi oleh pemerintah guna menjamin kesetaraan bagi seluruh warga negara. Namun, pada praktiknya penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai hambatan dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Keterbatasan fisik dan mobilitas seringkali menyulitkan mereka untuk mengakses layanan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kondisi ini menyebabkan sebagian penyandang disabilitas belum terdata secara optimal dalam sistem administrasi kependudukan, yang berdampak pada terbatasnya akses terhadap layanan sosial dan publik lainnya (Oktavianes dkk., 2024).

Data Badan Pusat Statistik (BPS) melalui Long Form Sensus Penduduk 2024 menunjukkan bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 17,8 juta jiwa atau sekitar 6,4% dari total penduduk. Angka ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas merupakan kelompok yang signifikan dan membutuhkan perhatian serius dalam pemenuhan hak-haknya, termasuk hak atas identitas kependudukan sebagai pintu masuk utama dalam memperoleh layanan publik.

Kepemilikan dokumen kependudukan juga berkaitan erat dengan akses terhadap program kesejahteraan sosial dan layanan kesehatan. Kementerian Sosial menegaskan bahwa Nomor Induk Kependudukan (NIK) menjadi syarat utama untuk masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang digunakan sebagai basis penyaluran bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Selain itu, Kementerian Kesehatan juga menjadikan NIK sebagai identitas tunggal dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS Kesehatan. Dengan demikian, kepemilikan dokumen kependudukan menjadi kunci penting dalam menjamin akses terhadap perlindungan sosial dan layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam kepemilikan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. Penelitian Anggraini dan Manar (2023) di Kabupaten Manggarai Timur menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman e-KTP. Sementara itu, Kurniawan dan Arenawati (2024) menemukan adanya hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Serang, seperti keterbatasan sarana prasarana yang ramah disabilitas, minimnya pemanfaatan layanan daring, serta kurangnya kompetensi petugas dalam melayani penyandang disabilitas.

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menjamin hak atas pelayanan publik tanpa diskriminasi. Implementasi kebijakan ini diwujudkan melalui inovasi pelayanan, seperti layanan jemput bola dan penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas.

Di tingkat daerah, Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menginisiasi program Sistem Gerakan Administrasi Kependudukan Khusus Disabilitas dan Masyarakat Rentan (SIGER SULTAN). Program ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan dengan pendekatan proaktif, khususnya bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan. Program tersebut didasarkan pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor 27 Tahun 2024.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung tahun 2024, jumlah penyandang disabilitas di wilayah tersebut mencapai 2.275 jiwa. Namun, capaian program SIGER SULTAN selama periode 2023–2025 menunjukkan bahwa jumlah penyandang disabilitas yang telah melakukan perekaman KTP-el masih relatif rendah, yaitu sebanyak 648 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa program tersebut baru menjangkau sekitar 28,48% dari total penyandang disabilitas. Selain itu, jumlah perekaman yang dilakukan secara langsung di kantor juga sangat minim, yang mengindikasikan masih adanya keterbatasan aksesibilitas layanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi program SIGER SULTAN belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau seluruh kelompok sasaran. Masih terdapat berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program, baik dari aspek perencanaan, pelaksanaan, maupun faktor pendukung lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan dengan tujuan menganalisis implementasi Program SIGER SULTAN dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pemenuhan hak identitas kependudukan bagi penyandang disabilitas.

## **B. LITERATURE REVIEW**

### **Tinjauan Manajemen**

Manajemen merupakan suatu proses yang digunakan untuk mengatur dan mengelola sumber daya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam sebuah program, manajemen berperan sebagai alat untuk memastikan bahwa setiap kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana serta memberikan hasil yang optimal bagi organisasi maupun masyarakat. Duncan (2013) dalam Mahendradhata dkk. (2022) menjelaskan bahwa manajemen program menekankan pada keterkaitan antar kegiatan serta membantu dalam menemukan pendekatan yang tepat untuk mengoptimalkan pengelolaan program. Dengan demikian, manajemen tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali, tetapi juga sebagai strategi untuk menyelaraskan berbagai komponen dalam program agar berjalan secara terintegrasi.

Henry Fayol (1916) dalam Taufiqurokhman dan Satispi (2022) mengemukakan bahwa manajemen memiliki prinsip-prinsip dasar yang menjadi pedoman dalam pelaksanaannya. Prinsip-prinsip tersebut bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi organisasi. Prinsip-prinsip manajemen meliputi pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab, disiplin, kesatuan perintah, kesatuan pengarah, kepentingan umum di atas kepentingan pribadi, pemberian kompensasi yang adil, pemusatan wewenang, hierarki, keteraturan, keadilan, stabilitas tenaga kerja, inisiatif, serta semangat kesatuan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan efisiensi kerja, meningkatkan koordinasi, serta membangun hubungan kerja yang harmonis dalam organisasi. Dengan demikian, manajemen yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip tersebut akan mampu mendukung keberhasilan program secara optimal.

Penelitian Ristanto dan Supardal (2024) menyatakan bahwa program merupakan serangkaian kegiatan yang direncanakan secara sistematis dan melibatkan berbagai pihak, baik organisasi formal maupun non-formal. Oleh karena itu, manajemen menjadi elemen penting dalam mengkoordinasikan

seluruh pihak yang terlibat agar tujuan program dapat tercapai secara efektif. Selain itu penelitian Aming (2020) menegaskan bahwa manajemen memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi program, khususnya dalam pelayanan publik. Manajemen berfungsi sebagai jembatan antara kebijakan dan pelaksanaan di lapangan. Tanpa manajemen yang baik, program berpotensi mengalami berbagai kendala seperti ketidakefisienan sumber daya, lemahnya koordinasi, serta kurang optimalnya pengawasan. Dengan demikian, manajemen dapat dipahami sebagai proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

George R. Terry (1989) dalam Syahputra dan Aslami (2023) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu program sangat dipengaruhi oleh penerapan fungsi-fungsi manajemen yang tepat, terry mengemukakan empat fungsi utama manajemen, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan tahap awal yang menentukan arah dan tujuan organisasi. Kegiatan ini meliputi penetapan tujuan, penyusunan strategi, serta perencanaan sumber daya yang dibutuhkan. Perencanaan yang baik akan membantu meminimalkan risiko dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan program.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses pengelompokan kegiatan dan pengaturan sumber daya untuk mencapai tujuan. Fungsi ini mencakup pembagian tugas, penetapan struktur organisasi, serta koordinasi antar pihak yang terlibat.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan proses menggerakkan seluruh sumber daya agar bekerja sesuai dengan rencana. Fungsi ini menekankan pada peran kepemimpinan, motivasi, dan komunikasi dalam mendorong keterlibatan aktif seluruh anggota organisasi.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses pengawasan untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan rencana. Fungsi ini meliputi evaluasi kinerja, identifikasi penyimpangan, serta tindakan korektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **Tinjauan Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan merupakan instrumen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berfungsi untuk menjamin pengakuan negara terhadap status hukum setiap warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta pengelolaan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatannya untuk kepentingan pelayanan publik.

Dalam perspektif tata kelola pemerintahan, administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai penerbitan dokumen formal, tetapi juga mencerminkan kapasitas negara dalam menyediakan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi. Data tersebut berperan strategis sebagai dasar perumusan kebijakan, perencanaan pembangunan, serta penyaluran layanan publik yang tepat sasaran, khususnya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas (Yunita, 2017).

Kepemilikan KTP-el menjadi komponen penting dalam sistem ini karena berfungsi sebagai identitas legal yang terhubung dengan berbagai layanan publik. Bagi penyandang disabilitas, KTP-el tidak hanya menunjukkan pengakuan administratif, tetapi juga menentukan akses terhadap hak sosial, ekonomi, dan politik. Sebagai respons, Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menginisiasi Program SIGER SULTAN sebagai inovasi pelayanan publik yang bersifat inklusif dan proaktif. Program ini bertujuan untuk mengatasi hambatan aksesibilitas yang dihadapi penyandang disabilitas dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan, khususnya perekaman KTP-el.

Dengan demikian, keberhasilan program SIGER SULTAN tidak hanya ditentukan oleh aspek kebijakan, tetapi sangat bergantung pada kualitas manajemen pelaksanaannya. Manajemen pelaksanaan program yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian menjadi faktor krusial dalam memastikan bahwa program mampu menjangkau kelompok sasaran secara efektif dan

berkelanjutan. Oleh karena itu, analisis terhadap manajemen pelaksanaan program SIGER SULTAN menjadi penting untuk mengidentifikasi sejauh mana program tersebut mampu meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung.

### **Penyandang Disabilitas**

Penyandang disabilitas merujuk pada individu yang memiliki keterbatasan jangka panjang, baik fisik, intelektual, mental, maupun sensorik, yang dalam interaksinya dengan lingkungan menghadapi hambatan untuk berpartisipasi secara penuh dan setara dalam kehidupan bermasyarakat. Definisi ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari pendekatan medis yang berfokus pada keterbatasan individu, menuju pendekatan berbasis hak asasi manusia yang menekankan pentingnya penghapusan hambatan sosial dan struktural (Widinarsih, 2019; Rofiq, 2021). Penguatan perspektif tersebut juga ditegaskan melalui Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) tahun 2006 yang telah diratifikasi Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011, yang menegaskan prinsip non-diskriminasi, kesetaraan, aksesibilitas, serta partisipasi penuh penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan (Gurinda, 2019). Dalam kerangka global, Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya tujuan ke-10 tentang pengurangan kesenjangan, turut mendorong inklusi sosial, ekonomi, dan politik bagi kelompok rentan melalui penghapusan hambatan struktural dan diskriminasi (Handoyo & Rokhman, 2025).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas dikategorikan ke dalam beberapa jenis, yaitu disabilitas fisik, intelektual, sensorik, dan mental, yang masing-masing memiliki karakteristik serta kebutuhan layanan yang berbeda. Keberagaman kondisi tersebut menuntut adanya pendekatan pelayanan publik yang adaptif dan inklusif. Dalam konteks ini, teori sosial disabilitas menjadi landasan penting yang memandang disabilitas bukan semata-mata sebagai keterbatasan individu, melainkan sebagai akibat dari ketidaksesuaian antara kondisi individu dengan lingkungan sosial yang belum aksesibel (Anshari, 2015). Pemikiran ini diperkuat oleh Michael Oliver dan Colin Barnes yang membedakan antara *impairment* sebagai kondisi biologis dan *disability* sebagai konstruksi sosial yang muncul akibat hambatan struktural dalam masyarakat.

Dengan demikian, permasalahan utama yang dihadapi penyandang disabilitas terletak pada sistem pelayanan, kebijakan, dan lingkungan yang belum sepenuhnya inklusif. Dalam konteks penelitian ini, hambatan tersebut tercermin dalam akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya kepemilikan KTP-el. Oleh karena itu, pelaksanaan Program SIGER SULTAN sebagai bentuk layanan jemput bola menjadi relevan untuk dianalisis, karena berupaya mengurangi hambatan aksesibilitas melalui pendekatan proaktif. Keberhasilan program ini dapat diukur dari sejauh mana manajemen pelaksanaannya mampu mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas, memperluas jangkauan layanan, serta menghilangkan hambatan struktural dalam memperoleh identitas kependudukan.

## **C. METHOD**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih untuk memahami secara mendalam implementasi Program SIGER SULTAN dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, serta mengidentifikasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali fenomena secara holistik sesuai dengan kondisi lapangan (Sugiyono, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai instansi pelaksana Program SIGER SULTAN. Lokasi ini dipilih karena memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam program. Informan terdiri dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, petugas lapangan pelaksana program, serta penyandang disabilitas atau wali sebagai penerima manfaat layanan. Informan tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang komprehensif terkait pelaksanaan program dan hambatan yang dihadapi.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses

analisis dilakukan secara berkelanjutan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi program SIGER SULTAN serta efektivitasnya dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas.

## D. RESULT AND DISCUSSION

Penelitian ini menganalisis manajemen pelaksanaan Program SIGER SULTAN dalam kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen George Terry yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada inklusivitas, khususnya dalam menjangkau kelompok rentan yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan.

Pada aspek perencanaan, Program SIGER SULTAN telah memiliki landasan hukum yang kuat, baik dari regulasi nasional maupun kebijakan internal daerah. Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif program telah memiliki legitimasi yang jelas dan arah kebijakan yang terstruktur. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kelemahan, terutama terkait belum tersedianya basis data terpadu mengenai penyandang disabilitas yang menjadi sasaran program. Kondisi ini menyebabkan penentuan target pelayanan cenderung bersifat reaktif dan bergantung pada laporan dari pihak eksternal, seperti keluarga, lembaga sosial, maupun instansi lain. Selain itu, belum adanya alokasi anggaran khusus juga menjadi tantangan dalam menjamin keberlanjutan program. Strategi penyampaian informasi yang dilakukan melalui pendekatan komunitas dan media digital telah menunjukkan upaya adaptif, namun belum mampu menjangkau seluruh kelompok sasaran secara merata.

Pada aspek pengorganisasian, struktur organisasi dan pembagian tugas dalam pelaksanaan program telah tersusun dengan cukup jelas di bawah koordinasi Bidang PIAK Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Setiap petugas memiliki peran masing-masing sesuai dengan fungsi yang dijalankan, seperti perekaman data, pengelolaan administrasi, dan koordinasi lapangan. Selain itu, koordinasi internal antarbidang serta koordinasi eksternal dengan pihak seperti kelurahan, RT/RW, SLB, dan komunitas disabilitas telah berjalan dan berkontribusi terhadap kelancaran pelaksanaan program. Meskipun demikian, mekanisme koordinasi tersebut masih bersifat informal dan belum didukung oleh prosedur operasional standar (SOP) yang tertulis. Di sisi lain, penempatan petugas yang masih lebih didasarkan pada pengalaman kerja dibandingkan kompetensi spesifik juga berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan.

Pada tahap pelaksanaan, Program SIGER SULTAN telah menunjukkan implementasi yang cukup efektif melalui layanan jemput bola yang memudahkan penyandang disabilitas dalam memperoleh KTP-el. Alur pelaksanaan program relatif jelas, dimulai dari pelaporan, verifikasi, hingga perekaman data di lapangan. Selain itu, terdapat fleksibilitas dalam pelayanan, seperti kebijakan pengecualian biometrik bagi penyandang disabilitas tertentu dengan dukungan surat keterangan medis. Hal ini menunjukkan adanya responsivitas pelaksana terhadap kondisi riil di lapangan. Peran pimpinan dalam memberikan pengarahan dan koordinasi juga cukup aktif melalui briefing dan pengaturan jadwal pelayanan. Namun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah petugas, sarana prasarana, serta tidak adanya insentif khusus bagi pelaksana lapangan, yang berpotensi memengaruhi keberlanjutan motivasi kerja.

Pada aspek pengawasan, kegiatan monitoring dan evaluasi telah dilakukan, namun masih bersifat informal dan belum terstruktur. Pemantauan program dilakukan melalui observasi langsung dan laporan lisan dari petugas lapangan, tanpa adanya indikator kinerja atau pedoman evaluasi yang baku. Akibatnya, proses penilaian keberhasilan program belum berbasis data yang sistematis dan cenderung subjektif. Selain itu, pengumpulan umpan balik dari masyarakat juga belum terdokumentasi secara baik, sehingga menyulitkan dalam melakukan perbaikan program secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan belum berjalan secara optimal sebagai alat pengendali dan evaluasi program.

*Manajemen Pelaksanaan Program Siger Sultan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung*

Secara keseluruhan, meskipun Program Siger SULTAN telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan akses kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas, masih terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas implementasinya. Faktor utama tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, belum adanya sistem monitoring dan evaluasi yang formal, serta keterbatasan penyebaran informasi kepada kelompok sasaran. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan pada aspek perencanaan berbasis data, peningkatan kapasitas dan jumlah SDM, penyusunan SOP dan indikator kinerja yang jelas, serta optimalisasi strategi komunikasi agar program dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

**Gambar 1 Dokumentasi Pelaksanaan Perekaman KTP-el bagi penyandang disabilitas**



*Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung 2025*

**Gambar 2 Wawancara dengan penyandang disabilitas yang belum memiliki KTP-el**



*Sumber: Hasil Observasi peneliti, Januari 2026*

Gambar 3 Wawancara dengan penyandang disabilitas yang sudah memiliki KTP-el



Sumber: Hasil Observasi peneliti, Januari 2026

## E. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelaksanaan Program SIGER SULTAN dalam kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung telah berjalan cukup baik sebagai upaya mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, khususnya melalui layanan jemput bola. Ditinjau dari fungsi manajemen George Terry, aspek perencanaan telah memiliki landasan hukum yang jelas namun masih lemah dalam sistem pendataan terpadu dan alokasi anggaran, sementara pada aspek pengorganisasian struktur dan pembagian tugas telah berjalan serta koordinasi telah terjalin meskipun belum didukung prosedur formal dan penempatan SDM berbasis kompetensi. Pada tahap pelaksanaan, program telah menunjukkan fleksibilitas dan responsivitas terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, namun masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta belum adanya insentif bagi petugas. Sementara itu, pada aspek pengawasan, monitoring dan evaluasi telah dilakukan tetapi masih bersifat informal dan belum berbasis indikator kinerja yang jelas. Selain itu, faktor penghambat utama dalam implementasi program meliputi keterbatasan SDM, belum adanya mekanisme monitoring dan evaluasi yang formal, serta belum meratanya penyampaian informasi kepada kelompok sasaran. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada aspek pendataan, sumber daya, standarisasi prosedur, serta strategi komunikasi agar program dapat berjalan lebih efektif, terstruktur, dan berkelanjutan.

## Saran

### 1. Penguatan sistem pendataan terpadu

Perlu adanya sistem data yang terintegrasi dan akurat untuk penyandang disabilitas agar memudahkan perencanaan, pelayanan, dan pengambilan kebijakan yang tepat sasaran.

### 2. Peningkatan kuantitas dan kualitas SDM

Jumlah petugas perlu ditambah dan kompetensinya ditingkatkan melalui pelatihan agar mampu menjalankan program secara efektif dan profesional.

### 3. Penguatan monitoring dan evaluasi berbasis indikator kinerja

Dibutuhkan sistem pengawasan yang terukur dengan indikator yang jelas untuk menilai keberhasilan program dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

### 4. Penyediaan anggaran khusus

Dukungan dana yang memadai sangat penting untuk menjamin keberlanjutan program serta mendukung seluruh kegiatan operasional.

## 5. Pemanfaatan berbagai media komunikasi

Penggunaan media digital, cetak, dan tatap muka membantu memperluas jangkauan penyebaran informasi.

## REFERENCES

- Adellia Oktavianes, Agus Sjafari, & Ima Maisaroh. (2024). Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.258>
- Aming, A. K. (2020). Pengaruh pelaksanaan kebijakan program kerja organisasi terhadap manajemen program kerja organisasi dalam mewujudkan efektivitas pencapaian program kerja sekolah. *Jurnal Publik*, 14(1), 40–48.
- Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Administrasi Kependudukan (SIK). *The Elgar Companion to the OECD*, 8, 256–265.
- Anshari, M. (2015). Teori Disabilitas: Sebuah Literatur. *Jurnal Difabel*, Vol.2 No.2(June), 137–155.
- Aziz, A. (2013). *Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara*. 3(1).
- Aziz, M. F. (2015). *Kerangka Hukum Disabilitas di Indonesia : MENUJU INDONESIA RAMAH DISABILITAS*.
- Gurinda, N. C. H. (2019). Peran PBB Dalam Perlindungan Hak Asasi Manusia Menurut Kajian Hukum Internasional. *Lex Et Societatis*, 7(9).
- Handoyo, E., & Rokhman, F. (2025). INTEGRASI PRINSIP SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs) DALAM KEBIJAKAN SEKOLAH: MEWUJUDKAN PENDIDIKAN RAMAH ANAK, GENDER, DAN DISABILITAS. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 11(02), 252–267.
- Kurniawan, A., & Arenawati. (2024). Aksesibilitas Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas di Disdukcapil Kota Serang. *Journal of Geopolitics and Public Policy ...*, 2(1), 10–15. <https://www.journal.epistemikpress.id/index.php/JOGPP/article/view/295>
- Mahendradhata, Y., Probandari, A. N., Wilastonegoro, N. N., & Sebong, P. (2022). *Manajemen Program Kesehatan*. UGM PRESS.
- Ristanto, R., & Supardal, S. (2024). PERAN PEMERINTAH DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DI KOTA MAGELANG (Studi Kasus pada Pelaksanaan Program “Rodanya Mas Bagia”). *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, 7(2), 1–24.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif & RnD*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Taufiqurokhman, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2022). Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Widinarsih. (2019). Penyandang disabilitas di indonesia: perkembangan istilah dan definisi. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(2), 127–142.
- Yunita, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *Pemerintahan Integratif*, 5(3), 378–389.