

# Implementasi Program Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU) dalam Pelayanan KTP-EL di Kabupaten Deli Serdang

Andhika Pardede\*, Febri Yuliani

Univeristas Riau

**Abstract:** Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang masih menghadapi hambatan akses bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ODGJ, dan warga yang tinggal jauh dari pusat pelayanan, sehingga diperlukan inovasi yang dapat menjangkau masyarakat secara langsung. Penelitian ini bertujuan menganalisis jalannya implementasi Program Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU) dalam pelayanan inklusif perekaman e-KTP bagi kelompok rentan, menggunakan teori Ravyansyah dkk (2022) sebagai dasar analisis melalui metode kualitatif berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SADOKU berjalan sesuai tiga aspek teori: masalah relatif mudah dikendalikan, struktur kebijakan jelas melalui Prosedur dan dukungan dana, serta lingkungan pelaksanaan kondusif berkat kolaborasi lintas sektor dan dukungan pimpinan. Namun, hambatan tetap muncul seperti kondisi geografis yang luas, kendaraan operasional menua, rendahnya kesadaran masyarakat, serta keluarga yang menyembunyikan anggota keluarga yang ODGJ karena stigma. Penelitian merekomendasikan perbaikan sarana operasional, pemberian penghargaan non-finansial, dan penguatan kolaborasi dengan Dinas Sosial untuk menjangkau kelompok rentan yang belum terdata.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, Program Siap Antar Dokumen (SADOKU), Administrasi Kependudukan

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i1.398>

\*Correspondence: Andhika Pardede

Email: [andikapardede2005@gmail.com](mailto:andikapardede2005@gmail.com)

Received: 25-01-2026

Accepted: 25-02-2026

Published: 25-03-2026



**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** Population administration services in Deli Serdang Regency still face access barriers for vulnerable groups such as the elderly, persons with disabilities, people with mental disorders (PMD), and residents living far from service centers, thus requiring innovations that can directly reach communities. This study aims to analyze the implementation of the Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU) Program in providing inclusive e-KTP recording services for vulnerable groups, using the theory of Ravyansyah et al. (2022) as the analytical framework through a qualitative method involving in-depth interviews, observation, and documentation. The results show that the implementation of SADOKU aligns with the three aspects of the theory: the problem is relatively manageable, the policy structure is clear through established procedures and financial support, and the implementation environment is conducive due to cross-sector collaboration and leadership support. However, challenges remain, including the vast geographical area, aging operational vehicles, low public awareness, and families concealing members with mental disorders due to stigma. The study recommends improving operational facilities, providing non-financial incentives, and strengthening collaboration with the Social Affairs Office to reach vulnerable groups who have not yet been recorded.

**Keywords:** Key words: Implementation of policy, Program, Delivery of population documents (SADOKU), Population administration

## Pendahuluan

Administrasi kependudukan merupakan fondasi layanan publik karena dokumen identitas, termasuk KTP elektronik (KTP-el), menjadi prasyarat bagi warga untuk mengakses layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial (Licsandru, 2025). Kelengkapan dan akurasi basis data kependudukan menjadi landasan penting bagi perencanaan kebijakan dan distribusi manfaat sosial yang tepat sasaran (Santos, 2024). Namun praktik administrasi kependudukan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan akses yang dapat meminggirkan kelompok rentan jika layanan tidak dirancang secara inklusif (Gulgosteren, 2025). Kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) menghadapi hambatan teknis dan sosial, misalnya keterbatasan mobilitas, rendahnya literasi layanan, dan stigma, yang menghalangi partisipasi administratif mereka (Ciesielska, 2022).

Karakteristik geografis dan keterbatasan infrastruktur di wilayah yang luas memperburuk tantangan akses sehingga diperlukan model layanan yang menyesuaikan konteks lokal (Wendt, 2022). Perancangan sistem identitas tidak semata-mata soal teknis; prosedur pendaftaran harus dibangun berbasis inklusi untuk menjawab kebutuhan khusus kelompok rentan (Addo, 2021). Selain itu, program yang menargetkan kelompok rentan harus dilengkapi mekanisme akuntabilitas untuk mencegah komersialisasi akses dan pungutan tidak resmi oleh pihak ketiga (Alshallaqi, 2024). Keterlibatan multi-pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, masyarakat, academia, sektor swasta, dan media, dapat membuat desain layanan lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan (Aidi et al, 2024).

Perencanaan operasional yang adaptif, seperti prosedur kunjungan rumah dan interpretasi prosedur yang ramah disabilitas, penting untuk memastikan penyandang disabilitas terdokumentasi dan memperoleh dokumen identitas (Kupper et al, 2024). Selain desain dan prosedur, audit aksesibilitas, pelatihan staf layanan publik, serta mekanisme jangkauan dan komunikasi inklusif diperlukan agar perekaman dan distribusi dokumen tidak menghasilkan eksklusi struktural (Clemente, 2022).

Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan menjangkau Masyarakat secara inklusi sebagai amanat dari konstitusi dan peraturan perundang-undangan (Ismail, 2022), untuk itu pemerintah menetapkan dasar hukum yaitu melalui Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang kemudian di perbaharui oleh UU Nomor 24 tahun 2013 guna menjamin tertib dan validitas penduduk

Kabupaten Deli Serdang sebagai daerah dengan wilayah administratif yang luas dan karakteristik sosial yang beragam turut menghadapi permasalahan tersebut. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok rentan, belum terjangkau secara optimal oleh pelayanan

perekaman e-KTP yang bersifat konvensional dan terpusat. Selain itu, stigma sosial terhadap ODGJ masih menjadi kendala tersendiri, di mana terdapat keluarga yang enggan melaporkan keberadaan anggota keluarga yang mengalami gangguan jiwa, sehingga mereka tidak tercatat dalam sistem administrasi kependudukan, data kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang bisa dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 1.** Jumlah Kelompok Rentan di Kabupaten Deli Serdang 2023-2024

Kategori	2023	2024
Penduduk Miskin	82.745	84.243
Kelompok Lansia	22.846	20.448
Kelompok Disabilitas	1.559	1.588

Bisa dilihat jika kelompok rentan yang ada di Kabupaten Deli Serdang terus meningkat dari tahun 2023 sampai 2024, sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang mengimplementasikan Program Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU). Program ini merupakan inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan jemput bola yang bertujuan mendekatkan layanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat, terutama kelompok rentan berdasarkan SK kepala dinas nomor 02/2020. Melalui program SADOKU, pelayanan perekaman e-KTP tidak lagi bergantung pada kehadiran masyarakat ke kantor pelayanan, melainkan dilakukan secara aktif oleh petugas ke lokasi masyarakat yang membutuhkan (Ishak et al, 2021).

Meskipun program SADOKU telah dilaksanakan, evaluasi terhadap implementasi kebijakan tersebut masih diperlukan untuk mengetahui sejauh mana program ini berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Analisis implementasi menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program, serta untuk menilai efektivitas inovasi pelayanan dalam menjangkau kelompok rentan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program SADOKU dalam pelayanan inklusif perekaman e-KTP bagi kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang, dengan menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan dari Mazmanian dan Sabatier dalam Buku Ravyansyah dkk. (2022). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Finditya Lovisa pada tahun 2024 namun berfokus pada penilaian kualitas pelayanan administrasi kependudukan inklusif bagi kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang dengan menitikberatkan pada aspek kebijakan, manajemen, budaya kerja, infrastruktur, aksesibilitas, serta tingkat pengetahuan

masyarakat rentan terhadap layanan yang tersedia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara normatif dan kelembagaan pelayanan telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi kendala pada aspek fisik dan aksesibilitas, serta keterbatasan informasi di tingkat masyarakat. Dengan demikian, penelitian tersebut lebih menempatkan pelayanan administrasi kependudukan sebagai suatu sistem layanan, tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana proses implementasi program berlangsung dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan di lapangan, serta sejauh mana dinamika lingkungan memengaruhi jalannya program tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, research gap dalam penelitian ini terletak pada belum dikajinya implementasi program secara analitis dengan menggunakan indikator implementasi kebijakan, khususnya terkait mudah tidaknya masalah dikendalikan, struktur dan alur proses implementasi, serta pengaruh lingkungan sosial, ekonomi, dan politik terhadap pelaksanaan program. Penelitian sebelumnya belum secara eksplisit mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang muncul dalam praktik di lapangan dari perspektif implementor maupun kelompok sasaran, sehingga belum memberikan gambaran menyeluruh mengenai mengapa layanan yang secara kebijakan dinilai baik masih belum optimal dalam menjangkau kelompok rentan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis implementasi program secara lebih mendalam dan kontekstual, sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hambatan nyata dan tantangan implementasi pelayanan administrasi kependudukan inklusif di tingkat lokal.

Penelitian ini bertujuan melihat bagaimana jalannya program siap antar dokumen kependudukan (SADOKU) ini dalam implementasinya, dan juga faktor penghambat serta yang terakhir di penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pandangan dari Masyarakat dan kelompok rentan yang menerima program ini. seperti apa perspektif mereka dalam memandang program ini, dan juga penelitian ini secara spesifik berfokus pada perekaman e-ktp bagi kelompok rentan, dan tidak mencakupi pengurusan dokumen kependudukan lainnya karena cakupan pelayanan dokumen kependudukan yang cukup banyak di program tersebut, peneliti memilih pengurusan e-ktp karena e-ktp dokumen yang penting terutama bagi kelompok rentan.

## **Metodologi**

. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis untuk mengkaji implementasi Program Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU) dalam pelayanan inklusif perekaman KTP-el bagi kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami proses implementasi kebijakan, dinamika pelaksanaan di lapangan, serta pengalaman aktor pelaksana dan penerima layanan secara mendalam dalam konteks alami.

Metode ini relevan digunakan untuk menelaah fenomena sosial yang kompleks dan tidak dapat diukur hanya dengan data kuantitatif. (Sugiyono, 2023)

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Deli Serdang dengan fokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana Program SADOKU. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah ini memiliki karakteristik geografis yang luas serta populasi kelompok rentan yang beragam, sehingga menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji pelayanan administrasi kependudukan berbasis inklusi. Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung berinteraksi dengan informan dan lingkungan penelitian, sebagaimana ditekankan dalam penelitian kualitatif (Sulistyawati, 2023).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu pejabat dan petugas pelaksana Program SADOKU, serta informan dari kelompok masyarakat rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan keluarga ODGJ yang menjadi sasaran layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi berupa standar operasional prosedur (SOP), laporan kegiatan program, serta arsip dan data pendukung lain yang relevan dengan pelaksanaan pelayanan KTP-el (Sugiyono, 2023).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai mekanisme pelaksanaan program, hambatan yang dihadapi, serta persepsi pelaksana dan penerima layanan terhadap efektivitas SADOKU. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan di lapangan, termasuk prosedur perekaman dan pengantaran dokumen. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan menguatkan data hasil wawancara dan observasi. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian melalui triangulasi.

Analisis data dilakukan secara induktif dan berlangsung sejak proses pengumpulan data hingga tahap penarikan kesimpulan. Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi tematik sesuai dengan kerangka analisis implementasi kebijakan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan temuan lapangan secara kritis dan mengaitkannya dengan teori implementasi kebijakan yang digunakan. (Sulistyawati, 2023)

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan uji kredibilitas melalui triangulasi sumber dan teknik, serta melakukan konfirmasi kepada informan (member checking) terhadap hasil interpretasi peneliti. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar mencerminkan kondisi dan pengalaman nyata para informan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kepercayaan

yang relevan sebagai dasar rekomendasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif (Sugiyono, 2023).

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengacu pada model analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan diklasifikasikan dan dianalisis berdasarkan kerangka teori implementasi kebijakan dari Mazmanian dan Sabatier dalam buku Ravyansyah dkk. (2022), yang mencakup aspek karakteristik masalah, struktur kebijakan, dan lingkungan implementasi. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Implementasi Program SADOKU dalam Pelayanan Inklusif**

Program Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU) di Kabupaten Deli Serdang dilaksanakan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dengan pendekatan jemput bola untuk menjangkau kelompok rentan yang mengalami hambatan akses pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi program SADOKU telah berjalan dengan cukup baik dan mampu menjawab permasalahan keterjangkauan pelayanan perekaman e-KTP bagi lansia, penyandang disabilitas, ODGJ, serta masyarakat yang tinggal di wilayah yang jauh dari pusat pelayanan.

Pelaksanaan SADOKU dilakukan melalui perencanaan kegiatan lapangan berdasarkan laporan dari desa, kecamatan, dan koordinasi dengan instansi terkait. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara aktif mendatangi lokasi sasaran untuk melakukan perekaman data kependudukan secara langsung. Pendekatan ini dinilai efektif dalam mengurangi hambatan mobilitas kelompok rentan dan meningkatkan cakupan kepemilikan e-KTP, bisa kita lihat bahwa program ini telah menerbitkan sebanyak 102 kartu dilanjutkan pada 2023 sebanyak 39 kartu dan 2024 sebanyak 49 kartu lalu sampai juli 2025 telah menerbitkan 51 kartu. Bisa di lihat dari grafik penerbitan dibawah ini.



**Gambar 1.** Penerbitan kartu ktp menggunaka sadoku tahun 2022-2025

### Aspek karakteristik masalah

Dari aspek karakteristik masalah, petugas lapangan menilai bahwa kebutuhan pelayanan KTP-el bagi kelompok rentan relatif dapat dikendalikan karena sasaran program telah teridentifikasi dengan jelas melalui data internal dan koordinasi dengan perangkat desa, (Agus Triono, 2025). Namun demikian, luas wilayah pelayanan dan kondisi geografis menjadi tantangan utama dalam menjangkau seluruh kelompok sasaran secara merata. Kondisi ini sejalan dengan temuan bahwa prioritas wilayah tertinggal dan terpencil sangat menentukan efektivitas layanan dasar (Sharma, 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU) telah menjadi instrumen penting dalam memperluas akses pelayanan perekaman KTP-el bagi kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang. Melalui pendekatan jemput bola, program ini mampu menjangkau lansia, penyandang disabilitas, ODGJ, serta warga yang tinggal jauh dari pusat pelayanan. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa administrasi kependudukan yang menargetkan kelompok berisiko dapat meningkatkan ketercakupannya identitas dan mengurangi eksklusi administratif. (Wendt, 2022), bisa dilihat dibawah ini mengenai dokumen kependudukan KTP-el yang dikeluarkan pada Tahun 2025 dari Periode Januari sampai Juli

**Tabel 2:** Penerbitan KTP-el menggunakan SADOKU Per Juli 2025

Bulan	Di Rumah Sakit	Jumlah
Januari	4	6
Februari	-	2
Maret	1	8
April	8	16
Mei	4	6
Juni	4	12
Juli	1	1

---

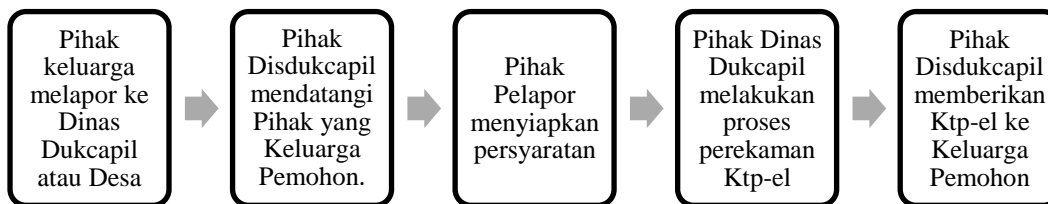
Bulan	Di Rumah Sakit	Jumlah
Total	22	51

---

Dari Tabel 2 diatas diketahui bahwa perekaman dan penerbitan KTP-el dari bulan januari sampai juli sudah mencapai 51 kali penerbitan dan 22 penerbitan diantaranya berasal dari perekaman di Rumah Sakit, dan menunjukkan bahwa sadoku tidak hanya melakukan jemput bola ke rumah warga namun juga ke rumah sakit untuk mengurus dokumen kependudukan KTP-el bagi kelompok rentan yang membutuhkan cepat.

### Aspek struktur kebijakan untuk proses implementasi

Dari sisi struktur kebijakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SADOKU didukung oleh prosedur operasional yang jelas serta alokasi anggaran yang memungkinkan kegiatan perekaman dan pengantaran dokumen dilakukan secara langsung ke rumah warga. Prosedur adaptif seperti kunjungan rumah terbukti efektif bagi penyandang disabilitas dan ODGJ yang tidak memungkinkan hadir ke kantor pelayanan. Praktik ini sejalan dengan pendekatan perencanaan dan distribusi dokumen yang mempertimbangkan kebutuhan khusus. (Kupper et al, 2024), berikut alur prosedur pengurusan menggunakan SADOKU.



Gambar 2. Prosedur Pengurusan menggunakan SADOKU

Prosedur pengurusan dokumen kependudukan melalui Program Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU) dimulai dari pelaporan oleh pihak keluarga atau pelapor kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, baik secara langsung maupun melalui pemerintah desa. Selanjutnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pendataan serta verifikasi awal dengan mendatangi keluarga pemohon. Setelah persyaratan administrasi dinyatakan lengkap dan sesuai ketentuan, petugas melaksanakan proses perekaman KTP elektronik di lokasi pemohon. Tahap akhir dari prosedur ini adalah penerbitan dan penyerahan KTP elektronik kepada keluarga atau pemohon sebagai bentuk penyelesaian layanan.

Selanjutnya adalah ruang lingkup perubahan yang ingin dicapai oleh program dan kebijakan tersebut, ruang lingkup yang dicapai oleh program ini adalah dimana adanya hasil yang signifikan dan juga perubahan terhadap kemudahan hal ini berdasarkan wawancara dan observasi, disini penulis membuat tabel perbedaan pengurusan ktp secara regular dan juga dengan menggunakan sadoku berdasarkan beberapa aspek, sebagai berikut

**Tabel 3.** Perbedaan pengurusan regular dan sadoku

<b>Aspek</b>	<b>Reguler</b>	<b>Sadoku</b>
Tempat Pelayanan	Pengurusan di Kantor dinas dukcapil	Melalui jemput bola ke tempat kelompok rentan
Prosedur Administratif	Warga harus datang langsung membawa dokumen persyaratan	Menggunakan prosedur sadoku yang sistem kunjungan
Sasaran Pelayanan	Seluruh masyarakat umum	Kelompok rentan, disabilitas lansia
Kebutuhan sumber daya	Masyarakat yang menanggung biaya transportasi dan waktu sendiri	Lebih cepat dan lebih efisien serta dilakukan di lokasi kelompok rentan

Dari tabel diatas diketahui program Sadoku ini telah membawa perubahan terhadap kemudahan yang signifikan dilihat dari aspek tempat pelayanan yang berada di tempat si pemohon, hal ini tentunya memudahkan bagi kelompok rentan yang mengalami hambatan kalau melakukan pengurusan ke kantor, dari segi prosedur administratif juga memudahkan kelompok rentan, yang dimana pihak keluarga pemohon hanya perlu mengirim surat bisa melalui desa atau datang langsung ke dinas, lalu setela itu pihak dari dukcapil akan mendatangi ke rumah pemohon untuk melakukan perekaman, hal ini berbeda dengan melakukan pengurusan ktp secara regular dimana harus membawa dokumen lengkap ke kantor, dari segi sumber daya, program sadoku sama sekali tidak di pungut biaya sementara untuk regular, masyarakat menanggung sendiri baik biaya transport dan juga menyediakan waktu untuk ke dukcapil, dengan adanya program ini terjadi perubahan akan kemudahan bagi kelompok rentan dalam mengurus dokumen mereka.

### Aspek pengaruh variabel lingkungan terhadap dukungan tujuan kebijakan

Lingkungan implementasi Program SADOKU dinilai relatif kondusif karena adanya kolaborasi lintas sektor, khususnya dengan pemerintah desa dan tenaga sosial di lapangan. Namun, penelitian menemukan hambatan berupa keterbatasan sarana operasional, terutama kendaraan layanan yang sudah tidak layak, sehingga berdampak pada jangkauan dan frekuensi pelayanan. Hambatan infrastruktur seperti ini kerap menjadi faktor penghambat utama keberlanjutan layanan publik berbasis kunjungan. (Karlinsky, 2024)

Selain hambatan teknis, hasil penelitian juga mengungkap rendahnya kesadaran sebagian masyarakat dan adanya stigma keluarga terhadap anggota keluarga ODGJ, yang menyebabkan kelompok tersebut tidak dilaporkan atau disembunyikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa prosedur perekaman dan distribusi dokumen masih rentan terhadap eksklusi struktural apabila tidak disertai strategi jangkauan sosial yang memadai. (Clemente, 2022), namun dari segi kerja sama lintas sektor program sadoku melalui dinas kependudukan dan catatan sipil telah melakukan beberapa kerja sama seperti dengan rumah sakit, rumah sosial, panti disabilitas dan juga dinas sosial, bisa dilihat dari tabel dibawah dokumen yang diterbitkan

**Tabel 4.** Penerbitan Lintas Sektor dengan Dinas Sosial 2023-2025

Jenis PPKS	Jumlah
Lansia	11
Disabilitas Mental	4
Disabilitas Sensorik Motorik	4
Disabilitas Fisik	1
Fakir Miskin	11
Gelandangan	24
Pengemis	1
ODHA	1

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 57 jumlah bantuan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh dinas dukcapil dengan dinas sosial dalam periode tahun 2023-2025 dengan jenis PPKS gelandangan terbanyak yaitu 24 bantuan, Program SADOKU yang difokuskan oleh perekaman e-ktip untuk kelompok rentan juga berkontribusi dalam memberikan bantuan layanan kependudukan dengan bekerjasama lintas sektor dengan dinas saosial

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program SADOKU secara umum telah sejalan dengan prinsip pelayanan publik inklusif, khususnya dalam menjamin akses kelompok rentan terhadap dokumen identitas. Pelayanan inklusif menekankan pentingnya akses, partisipasi, dan kesetaraan tanpa diskriminasi, yang tercermin dari pendekatan jemput bola dan pengantaran dokumen langsung kepada warga (Licsandru et al, 2025)

Namun demikian, efektivitas implementasi tidak hanya ditentukan oleh desain program, tetapi juga oleh sistem akuntabilitas yang menyertainya. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun tidak terdapat pungutan resmi, potensi komersialisasi akses tetap perlu diantisipasi melalui pengawasan dan transparansi prosedur, sebagaimana ditekankan dalam studi tentang perlindungan kelompok rentan dari praktik pihak ketiga. (Alshallaqi, 2024)

Dari perspektif administrasi kependudukan, SADOKU berkontribusi pada peningkatan kualitas dan kelengkapan data penduduk melalui perekaman langsung di lapangan. Namun, optimalisasi manfaat data tersebut membutuhkan integrasi dan penguatan kapasitas data administratif agar informasi kependudukan dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan dalam perencanaan layanan publik. (Adair et al, 2023)

Temuan terkait stigma keluarga terhadap ODGJ menunjukkan bahwa tantangan implementasi tidak semata bersifat teknis, melainkan juga sosial dan kultural. Oleh karena itu, pendekatan kolaboratif lintas sektor khususnya dengan Dinas Sosial menjadi krusial untuk menjangkau kelompok yang selama ini tidak terdata. Pendekatan lintas sektor terbukti efektif dalam meningkatkan kelengkapan data vital dan memperluas cakupan pelayanan. (Yokobori, 2021)

Selain itu, hasil penelitian menegaskan pentingnya penggunaan data register populasi sebagai dasar perencanaan dan evaluasi layanan. Dengan data yang akurat dan mutakhir, administrasi kependudukan dapat menyesuaikan strategi pelayanan inklusif sesuai tingkat kerentanan wilayah dan kelompok sasaran. (Santos, 2024)

Secara keseluruhan, implementasi Program SADOKU menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis kunjungan dapat meningkatkan inklusi administratif apabila didukung oleh struktur kebijakan yang jelas, sarana operasional yang memadai, serta kolaborasi lintas sektor yang kuat. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif memerlukan kombinasi antara pendekatan teknis, prosedural, dan sosial untuk menjamin hak identitas bagi seluruh warga negara.

## Simpulan

Implementasi Program Siap Antar Dokumen Kependudukan (SADOKU) dalam pelayanan inklusif perekaman e-KTP bagi kelompok rentan di Kabupaten Deli Serdang secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi lansia, penyandang disabilitas, ODGJ, serta masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan. Pelaksanaan program ini sejalan dengan kerangka Teori Mazmanian dan Sabatier sebagaimana dikemukakan dalam Ravyansyah dkk. (2022), yang tercermin dari karakteristik masalah yang relatif mudah dikendalikan, struktur kebijakan yang jelas, serta lingkungan implementasi yang kondusif melalui dukungan pimpinan dan kolaborasi lintas sektor. Temuan ini memiliki implikasi penting bahwa inovasi pelayanan berbasis jemput bola dapat menjadi strategi efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan, khususnya dalam menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini terpinggirkan dari akses layanan administrasi. Namun demikian, masih terdapat hambatan berupa luasnya wilayah geografis, keterbatasan dan usia kendaraan operasional, rendahnya kesadaran masyarakat, serta stigma terhadap ODGJ yang memengaruhi optimalisasi jangkauan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana operasional, penguatan koordinasi lintas sektor terutama dengan Dinas Sosial dan pemerintah desa, serta upaya edukasi masyarakat secara berkelanjutan untuk mengurangi stigma dan meningkatkan partisipasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas program SADOKU secara kuantitatif, membandingkan implementasinya di daerah lain, serta menelaah perspektif penerima layanan guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait keberlanjutan dan dampak jangka panjang program.

## Daftar Pustaka

- Adair, T., Badr, A., Mikkelsen, L., Hooper, J., & Lopez, A. (2023). Global analysis of birth statistics from civil registration and vital statistics systems. *Bulletin of the World Health Organization*, 101(12), 768–776.
- Addo, A., & Senyo, P. K. (2021). Advancing E-governance for development: Digital identification and its link to socioeconomic inclusion. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101568.
- Agus Triono, & Ika Pusparini Anindita Jayasinga. (2025). *Kupas Tuntas Layanan Administrasi Kependudukan* (Mohammad Akib, Ed.; 1st ed.). Eureka Media Aksara .
- Aidi, A., Avianti, I., Koeswayo, P. S., Poulus, S., & Mariam, S. (2024). The effect of an inclusive approach to collaborative governance and its impact on digitizing the quality of public services. *Cogent Business & Management*, 11(1).

- Alshallaqi, M., & Al-Mamary, Y. H. (2024). Paradoxical digital inclusion: The mixed blessing of street-level intermediaries in reducing administrative burden. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101913.
- Ciesielska, M., Rizun, N., & Chabik, J. (2022). Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study. *Telecommunications Policy*, 46(7), 102316.
- Clemente, K. A. P., Silva, S. V. da, Vieira, G. I., Bortoli, M. C. de, Toma, T. S., Ramos, V. D., & Brito, C. M. M. de. (2022). Barreiras ao acesso das pessoas com deficiência aos serviços de saúde: uma revisão de escopo. *Revista de Saúde Pública*, 56, 64.
- Djatkiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability*, 17(7), 2908.
- Gulgosteren, E., Onturk, Y., Cuhadar, A., Zahiu, M., Stanescu, M., & Stanescu, R. (2025). Inclusive Healthcare System for Children with Disabilities: A Bibliometric Analysis and Visualization. *Healthcare*, 13(17), 2106.
- Ishak Salim, & M. Juni Yulianto. (2021). *Memantau Pemenuhan Hak-hak Disabilitas* (Ishak Salim, Ed.; Cetakan Pertama). BAPPENAS, KSP DAN JPODI.
- Ismail, M., & Ismail, I. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT. *Jurnal Registratie*, 4(1), 22–31.
- Karlinsky, A. (2024). International completeness of death registration. *Demographic Research*, 50, 1151–1170.
- Kuper, H., Azizatunnisa', L., Gatta, D. R., Rotenberg, S., Banks, L. M., Smythe, T., & Heydt, P. (2024). Building disability-inclusive health systems. *The Lancet Public Health*, 9(5), e316–e325.
- Licsandru, T., Meliou, E., Steccolini, I., & Chang, S. (2025). Citizens' Inclusion in Public Services: A Systematic Review of the Public Administration Literature and Reflection on Future Research Avenues. *Public Administration*.
- Liu, H., Zhou, Q., & Liang, S. (2025). Digital inclusion in public services for vulnerable groups: A systematic review for research themes and goal-action framework from the lens of public service ecosystem theory. *Government Information Quarterly*, 42(2), 102019.
- Mapoma, C. C., Munkombwe, B., Mwango, C., Bwalya, B. B., Kalindi, A., & Gona, N. P. (2021). Application of verbal autopsy in routine civil registration in Lusaka District of Zambia. *BMC Health Services Research*, 21(1), 408.
- Musadad, D. A., Angkasawati, T. J., Usman, Y., Kelly, M., & Rao, C. (2023). Implementation research for developing Civil Registration and Vital Statistics (CRVS) Systems: lessons from Indonesia. *BMJ Global Health*, 8(7), e012358.

- Rais, A., Akbar, F., Mukrim, A. & Juniar, M. W. (2022). Mewujudkan layanan hukum Inklusif Disabilitas (Haswandy Andi Mas, Ed.; Cetakan Pertama). LBH Makassar.
- Ravyansah et al.. (2022). Kebijakan Publik (Ariyanto, Ed.). PT.GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. [www.globaleksekutifteknologi.co.id](http://www.globaleksekutifteknologi.co.id)
- Santos, B., Mussino, E., Drefahl, S., & Matechou, E. (2024). Using population register data and capture-recapture models to estimate over-coverage in Sweden. *Scientific Reports*, 14(1), 30551.
- Sedlmeir, J., Smethurst, R., Rieger, A., & Fridgen, G. (2021). Digital Identities and Verifiable Credentials. *Business & Information Systems Engineering*, 63(5), 603–613.
- Sharma, S. K., Ghimire, D. R., Adhikari, D., & Thapa, S. (2023). Birth registration in Nepal: An assessment of progress based on two national surveys. *PLOS Global Public Health*, 3(1), e0000759.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2023rd ed.). Alfabeta.
- Sulistiyawati. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif* (cetakan pertama). K-Media.
- Tahsina, T., Iqbal, A., Rahman, A. E., Chowdhury, S. K., Chowdhury, A. I., Billah, S. M., Rahman, A., Parveen, M., Ahmed, L., Rahman, Q. S., Ashrafi, S. A. A., & Arifeen, S. El. (2022). Birth and Death Notifications for Improving Civil Registration and Vital Statistics in Bangladesh: Pilot Exploratory Study. *JMIR Public Health and Surveillance*, 8(8), e25735.
- Wendt, A., Hellwig, F., Saad, G. E., Faye, C., Boerma, T., Barros, A. J. D., & Victora, C. G. (2022). Birth registration coverage according to the sex of the head of household: an analysis of national surveys from 93 low- and middle-income countries. *BMC Public Health*, 22(1), 1942.
- Yokobori, Y., Matsuura, J., Obara, H., Sugiura, Y., Kitamura, T., Moyo, C., Mwango, C., & Yuasa, M. (2021). Rapid assessment of the civil registration and vital statistics performance of health facilities in the five districts of Zambia: A cross-sectional study. *Heliyon*, 7(11), e08367.