

ABSTRAK

Program Patriot Beken merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi untuk mempercepat layanan administrasi kependudukan hingga ke tingkat kelurahan. Penelitian ini bertujuan mengkaji implementasi program tersebut di Kelurahan Kaliabang Tengah, Kecamatan Bekasi Utara, beserta hambatan dan upaya penyelesaiannya, menggunakan metode kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap tujuh informan, dianalisis dengan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (dalam Subarsono, 2025:99).

Hasil penelitian menunjukkan implementasi program telah berjalan baik, ditandai tercapainya target layanan 1-2 hari kerja, pembagian sumber daya yang jelas, koordinasi berjenjang yang tertata, dan respons masyarakat yang positif. Kendala yang muncul meliputi gangguan jaringan, keterbatasan listrik, rendahnya literasi digital warga lanjut usia, dan keterlambatan administratif RW, yang diatasi melalui penjelasan langsung kepada warga, penguatan koordinasi lewat sosialisasi dan evaluasi rutin, serta percepatan proses administratif RW.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan