

**Implementasi Program Jalan Pintas dalam Pelayanan Administrasi  
Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan**

**Mochammad Rendy Eflizar Julian<sup>1</sup>, Agus Widiyarta<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
<sup>1</sup>rendyjulian99@gmail.com, <sup>2</sup>agus\_widiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

**ABSTRACT**

*The Service Network for Persons with Disabilities (Jalan Pintas) program is a program created by the Pasuruan Regency Dispendukcapil because of the direction from the Director General of Dukcapil to create a ball pick-up program movement for persons with disabilities in population administration services. The purpose of this study was to determine the implementation of the Disability Service Network (Jalan Pintas) program in population administration services at the Dispendukcapil of Pasuruan Regency. This research uses descriptive qualitative research with the technique of determining informants through purposive and snowball sampling. The theory used is the implementation theory according to David C. Korten cited by (Christianingrum & Djumiarti, 2019) which has 3 indicators including the suitability of the program to the target group, the suitability of the program to the implementing organization, and the suitability of the target group to the implementing organization. The results showed that the implementation of the Jalan Pintas program in population administration services had gone well. This is evidenced by the dozens of times of picking up the ball which indicates that the Jalan Pintas program is the right program and is needed by people with disabilities. However, on the indicator of the suitability of the target group with the implementing organization, it was found that the Jalan Pintas program was classified as passive because it waited for a report from the village government, community, or Social Services Office so that the program could be implemented.*

**Keywords:** *implementation; program; public service; population administration; person with disabilities*

**ABSTRAK**

Program Jaringan Pelayanan Penyandang Disabilitas (Jalan Pintas) merupakan program yang dibuat Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan karena adanya arahan dari Dirjen Dukcapil untuk membuat gerakan program jemput bola bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program Jaringan Pelayanan Penyandang Disabilitas (Jalan Pintas) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik penentuan informan melalui *purposive* dan *snowball sampling*. Teori yang digunakan adalah teori implementasi menurut David C. Korten dikutip oleh (Christianingrum & Djumiarti, 2019) yang memiliki 3 indikator meliputi kesesuaian program dengan kelompok sasaran, kesesuaian program dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Jalan Pintas dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan adanya puluhan

kali melakukan jempot bola yang menandakan program Jalan Pintas merupakan program yang tepat dan dibutuhkan oleh penyandang disabilitas. Namun, pada indikator kesesuaian kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana ditemukan bahwa program Jalan Pintas tergolong pasif karena menunggu adanya laporan dari pemerintah desa, masyarakat, maupun Dinsos agar program dapat dilaksanakan.

**Kata kunci:** implementasi; program; pelayanan publik; administrasi kependudukan; penyandang disabilitas

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran dalam menyediakan pelayanan publik yang diperlukan, baik dalam bentuk hukum dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain (Zica & Fanida, 2022). Dpendukcapil merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu pelayanannya berupa administrasi kependudukan pendaftaran penduduk hingga penerbitan dokumen kependudukan. Dokumen-dokumen tersebut yang meliputi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan beberapa dokumen lainnya. Dokumen-dokumen tersebut harus dimiliki oleh warga negara Indonesia, begitu pun penyandang disabilitas yang juga berhak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan seperti warga yang lain.

Sebagai instansi pemerintah pusat dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil, Dirjen Dukcapil mengungkapkan bahwasanya terdapat permasalahan yang dialami mengenai administrasi kependudukan yaitu berupa belum lengkapnya penyandang disabilitas dalam memiliki dokumen kependudukan di Indonesia, lalu membuat kebijakan yang dinamai dengan “Gerakan Bersama bagi Penyandang Disabilitas melalui Pendataan, Perekaman dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Biodata, e-KTP, dan KIA untuk mewujudkan masyarakat inklusif”.

**Tabel 1. Jumlah Penyandang Disabilitas di Kabupaten Pasuruan Tahun 2021**

Sumber: Data diolah peneliti dari Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan, 2023

No.	Kecamatan	Jumlah
1.	Bangil	-
2.	Beji	67
3.	Gempol	6
4.	Gondangwetan	148
5.	Grati	13
6.	Kejayan	94
7.	Kraton	51
8.	Lekok	-
9.	Lumbang	7
10.	Nguling	187

11.	Pandaan	164
12.	Pasrepan	78
13.	Pohjentrek	36
14.	Prigen	2
15.	Purwodadi	27
16.	Purwosari	71
17.	Puspo	14
18.	Rejoso	121
19.	Rembang	30
20.	Sukorejo	33
21.	Tosari	14
22.	Tutur	12
23.	Winongan	66
24.	Wonorejo	26
<b>Total</b>		<b>1.267</b>

Tabel 1 menunjukkan jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Pasuruan yang berjumlah total 1.267 orang. Apabila seluruh penduduk Kabupaten Pasuruan berjumlah 1.615.420 orang, maka jumlah penyandang disabilitas sekitar 0,08% dari total penduduk yang ada. Dari sekian banyak penyandang yang ada, terdapat penyandang yang memang belum memiliki dokumen dan bahkan belum terdata dalam server kependudukan.

Dengan adanya arahan dari Dirjen Dukcapil tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan membuat sebuah inovasi layanan jemput bola layanan administrasi kependudukan yang difokuskan bagi penyandang disabilitas. Inovasi tersebut dinamakan program Jalan Pintas yang merupakan singkatan dari Jaringan Pelayanan Penyandang Disabilitas. Program tersebut sudah berjalan mulai bulan Mei tahun 2022. Proses programnya dimulai dari setiap lembaga pendidikan khusus/UPT khusus penyandang disabilitas untuk melayangkan surat permohonan kepengurusan dokumen, kemudian petugas yang akan datang ke lokasi tersebut untuk melakukan proses pendataan, perekaman hingga penerbitan dokumen kependudukan. Program Jalan Pintas juga dapat menuju ke masing-masing alamat penyandang disabilitas. Program tersebut diharapkan mampu meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan.

Semenjak program Jalan Pintas berjalan, terjadi peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. Terbukti dengan adanya puluhan kegiatan pelaksanaan yang telah dilakukan. Namun, dalam pelaksanaannya selama ini ditemui kendala bahwa program tersebut tergolong pasif. Maksudnya adalah program Jalan Pintas dapat berjalan apabila ada yang melapor untuk dibuatkan dokumen kependudukan dan dibantu oleh Dinsos Kabupaten Pasuruan terkait data penyandang disabilitas, dikarenakan data yang lebih lengkap dimiliki oleh pihak Dinsos Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, maka dapat dirumuskan “Bagaimana Implementasi Program Jaringan Pelayanan Penyandang Disabilitas (Jalan Pintas) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan?”. Kajian ini memiliki tujuan dalam mengetahui dan menganalisis mengenai bagaimana implementasi program Jalan Pintas yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Implementasi**

Daichi menjelaskan bahwa implementasi merupakan proses *multitasking* sumber daya manusia dengan menggunakan sumber daya yang lain untuk mencapai tujuan strategis (Hardiansyah, 2022). Sedangkan menurut Menurut van Meter dan van Horn dalam (Anggara, 2014) dikutip oleh (Mustikasari, 2022) Implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Pasolong dikutip oleh (Adawia, 2022) pelayanan dapat didefinisikan sebagai individu atau kelompok, baik secara lambat maupun cepat. Layanan ini diberikan melalui tindakan individu dengan tujuan memberikan dukungan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Agung dikutip oleh (Sukarmin, 2020) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan tugas memberikan pelayanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat atau orang lain yang mempunyai kebutuhan dalam organisasi berdasarkan undang-undang

### **Administrasi Kependudukan**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Menurut (Amri, 2018) menjelaskan administrasi kependudukan adalah proses penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui berbagai faktor, seperti pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik.

### **Penyandang Disabilitas**

Menurut Daramona dikutip oleh (Ardiansah, 2018) menjelaskan bahwa penyandang disabilitas merupakan kelompok yang berbeda, baik yang mempunyai keterbatasan fisik, mental, maupun kombinasi dari keduanya. Berbagai kementerian memiliki penyebutan tersendiri terhadap penyandang disabilitas, seperti

penyandang cacat, berkebutuhan khusus, dan penderita cacat. Menurut Bagir dikutip oleh (D. O. Setiawati, 2019) mendefinisikan penyandang disabilitas sebagai orang yang mempunyai hak untuk hidup di negaranya. Penyandang disabilitas mempunyai hak untuk menerima dukungan yang diperlukan dalam hal kesehatan, layanan sosial, pendidikan dan pekerjaan.

### **Program Jalan Pintas**

Program Jaringan Pelayanan Penyandang Disabilitas atau yang disingkat Jalan Pintas merupakan program yang dibuat di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Awal mula program tersebut dibuat, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan dan Dispendukcapil di kota dan kabupaten lain di seluruh Indonesia mendapat arahan dari Dirjen Dukcapil untuk membuat gerakan program jemput bola bagi penyandang disabilitas dalam rangka mendata dalam sistem kependudukan dan membuat dokumen kependudukan bagi para penyandang disabilitas yang belum mendapatkannya.

Program Jalan Pintas mulai berjalan pada bulan Mei tahun 2022. Program ini memulai prosesnya dari setiap lembaga pendidikan khusus/UPT khusus ABK untuk melayangkan surat permohonan kepengurusan dokumen, kemudian petugas yang akan datang ke lokasi tersebut untuk melakukan proses pendataan, perekaman hingga penerbitan dokumen kependudukan. Program ini juga dapat menuju ke masing-masing alamat penyandang disabilitas.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang dimana untuk mendeskripsikan dan menggambarkan mengenai fenomena yang diangkat dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bukan nilai numerik sesuai dengan penjelasan dari Moleong dalam (Setyawan, 2019). Penelitian ini dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Peneliti mengumpulkan sumber data penelitian ini yang didapatkan dari data primer yaitu dengan melakukan wawancara dengan 4 informan yang meliputi Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang berkaitan dengan Program Jalan Pintas sejumlah 2 orang dan masyarakat pengguna layanan program Jalan Pintas sejumlah 2 orang. Sedangkan data sekunder yang ditemukan berupa dokumen, arsip, dan berita yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah analisis interaktif yang memiliki empat komponen analisis, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Fokus penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut David C. Korten dikutip oleh (Christianingrum & Djumiarti, 2019) meliputi tiga indikator yaitu kesesuaian program dengan kelompok sasaran, kesesuaian program dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan mengenai implementasi program Jaringan Pelayanan Penyandang Disabilitas (Jalan Pintas) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Jaringan Pelayanan Penyandang Disabilitas atau yang disingkat Jalan Pintas merupakan program yang dibuat di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Awal mula program tersebut dibuat pada bulan Mei tahun 2022, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan dan Dispendukcapil di kota dan kabupaten lain di seluruh Indonesia mendapat arahan dari Dirjen Dukcapil untuk membuat gerakan program jemput bola bagi penyandang disabilitas dalam rangka mendata dalam sistem kependudukan dan membuat dokumen kependudukan seperti e-KTP, KK, dan beberapa dokumen lainnya bagi para penyandang disabilitas yang belum mendapatkannya. Pada pembahasan penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut David C. Korten dalam (Christianingrum & Djumiarti, 2019) yang memiliki 3 indikator meliputi kesesuaian program dengan kelompok sasaran, kesesuaian program dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana yang dijelaskan sebagai berikut:



**Gambar 1. Proses Pelayanan Program Jalan Pintas**  
Sumber: Media Sosial Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, 2023

### Kesesuaian Program dengan Kelompok Sasaran

Kesesuaian program dengan kelompok sasaran, yaitu adanya kesesuaian antara apa yang disediakan oleh program Jalan Pintas dengan kebutuhan yang dihadapi oleh kelompok sasaran (penyandang disabilitas) (Christianingrum & Djumiarti, 2019). Indikator ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman mengenai program Jalan Pintas yang terbagi menjadi tiga, di antaranya meliputi kejelasan tujuan dari program Jalan Pintas, kebijakan atau langkah-langkah yang dilaksanakan

dalam mencapai tujuan, dan kejelasan langkah-langkah dalam proses pelaksanaan program Jalan Pintas.

**Tabel 2. Hasil Indikator Kesesuaian Program dengan Kelompok Sasaran**

Sumber: Data wawancara penelitian, 2023

Sub Indikator	Hasil Penelitian
<b>Tujuan Program</b>	Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan sebagai pelaksana pelayanan publik berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya melalui program Jalan Pintas yang melayani jemput bola pelayanan administrasi kependudukan seperti e-KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya bagi penyandang disabilitas.
<b>Kebijakan dalam Mencapai Tujuan</b>	Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan melakukan sosialisasi dengan pemerintah desa dan koordinasi dengan Dinsos Kabupaten Pasuruan mengenai data penyandang disabilitas.
<b>Langkah-langkah Proses Pelaksanaan Program</b>	Adanya pelaporan dari pemerintah desa maupun masyarakat sendiri, kemudian melakukan koordinasi dengan pelapor mengenai kapan dilakukan pelayanan, lalu Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan turun ke lapangan memberikan pelayanan.

#### *Tujuan Program*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya masyarakat atau pengguna program dapat terbantu dengan adanya pelayanan program Jalan Pintas, yang mana sebelumnya pelayanan jemput bola melayani secara keseluruhan, seperti orang sakit, manula, ODGJ, dan penyandang disabilitas yang kesulitan datang ke tempat layanan. Program yang terbentuk karena adanya arahan dari Dirjen Dukcapil ini melakukan pelayanan jemput bola berfokus pada penyandang disabilitas dalam melayani administrasi kependudukan seperti e-KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

Menurut Agung, pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat atau orang lain yang mempunyai kebutuhan dalam organisasi berdasarkan undang-undang (Sukarmin, 2020). Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan sebagai pelaksana pelayanan publik berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah pengguna program Jalan Pintas atau penyandang disabilitas terkait kurangnya kepemilikan dokumen kependudukan. Dengan adanya program Jalan Pintas, masyarakat terutama penyandang disabilitas

itu sendiri terbantu karena kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan tanpa perlu datang ke tempat pelayanan dikarenakan program Jalan Pintas ini melakukan jemput bola ke tempat tinggal pengguna program. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 22 tentang hak pendataan kependudukan disabilitas yang dimana penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan kepemilikan dokumen kependudukan sebagai warga negara.

#### *Kebijakan dalam Mencapai Tujuan*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya masyarakat mengetahui dari pemerintah desa yang telah dilakukan sosialisasi oleh Pihak Dispendukcapil. Pihak Dispendukcapil yang dimana sebagai pelaksana program Jalan Pintas telah melakukan berbagai kebijakan atau strategi dalam mencapai tujuan program, di antaranya adalah melakukan sosialisasi dengan pemerintah desa agar program Jalan Pintas dikenal oleh masyarakat dan melakukan koordinasi dengan Dinsos yang dimana memiliki data penyandang disabilitas yang lebih lengkap dibandingkan Dispendukcapil.

Menurut Sutaryo dikutip oleh (Setyoningtias, 2018) menjelaskan bahwa sosialisasi merupakan proses bagaimana menunjukkan kepada orang suatu proses dan menentukan reaksi mereka. Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan melakukan sosialisasi dengan pemerintah desa untuk agar program Jalan Pintas dikenal oleh pengguna program (penyandang disabilitas) dan mengikuti pelayanan program tersebut, sehingga masyarakat tidak perlu susah payah untuk mengurus dokumen kependudukan di kecamatan ataupun kantor Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Menurut Usman dikutip oleh (N. A. Setiawati, 2018) menjelaskan pengertian koordinasi merupakan suatu proses yang secara terus menerus mengintegrasikan, menyesuaikan dan memfasilitasi pelaksanaan berbagai tugas untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan juga melakukan koordinasi dengan Dinsos yang dimana memiliki data penyandang disabilitas yang lebih lengkap dibandingkan Dispendukcapil. Oleh karena itu, Dispendukcapil dapat terbantu dengan adanya Dinsos dalam melaksanakan program Jalan Pintas ini.

#### *Langkah-langkah Pelaksanaan Program*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kejelasan langkah-langkah yang dilakukan pihak Dispendukcapil dalam memberikan pelayanan program Jalan Pintas mulai dari masyarakat sendiri yang melapor ataupun pemerintah desa yang melapor ke pihak Dispendukcapil. Lalu, pihak dispendukcapil melakukan koordinasi dengan pelapor. Kemudian, pihak Dispendukcapil turun ke lokasi yang bersangkutan untuk melakukan pelaksanaan program. Langkah-langkah yang berasal dari kata langkah atau yang berartikan proses merupakan rangkaian aktivitas yang ditujukan untuk mencapai beberapa hasil. Proses adalah bagaimana suatu layanan menghasilkan nilai bagi pelanggan (Dhofir, 2020). Adanya kejelasan mengenai proses pelayanan

program Jalan Pintas mulai awal yaitu pelaporan oleh pemerintah desa atau masyarakat hingga yang terakhir dilakukan pelayanan kepada penyandang disabilitas tersebut.

### **Kesesuaian Program dengan Organisasi Pelaksana**

Kesesuaian antara program dengan Organisasi pelaksana, yaitu adanya kesesuaian antara tugas yang ditetapkan oleh program Jalan Pintas dengan kemampuan yang dimiliki di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan (Christianingrum & Djumiarti, 2019). Oleh karena itu, tujuan dari indikator ini untuk mendapatkan pemahaman mengenai sejauh mana program dan pelaksana yang bertanggung jawab atas organisasi pelaksana yang terbagi menjadi dua, di antaranya meliputi pemahaman dan pengetahuan pelaksana program mengenai program Jalan Pintas itu sendiri dan mengetahui respons pelaksana program Jalan Pintas dengan penerima.

**Tabel 3. Hasil Indikator Kesesuaian Program dengan Organisasi Pelaksana**

Sumber: Data wawancara penelitian 2023

<b>Sub Indikator</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<b>Pemahaman Pelaksana Program Mengenai Program</b>	Adanya pembagian tugas sesuai dengan yang tercantum pada Peraturan Bupati Nomor 54 Tahun 2016 tentang tugas pokok dan fungsi Dispendukcapil. Sedangkan pemahaman pengguna program yaitu masyarakat mengetahui maksud dan tujuan dari program Jalan Pintas itu sendiri.
<b>Respons Pelaksana Program dengan Penerima Program</b>	Sudah banyak penyandang disabilitas menggunakan layanan program Jalan Pintas yang menandakan bahwa menerima adanya program dan respon yang baik oleh kelompok sasaran.

#### *Pemahaman Pelaksana Mengenai Program*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pemahaman pelaksana (Dispendukcapil) dan pengguna program mengenai program Jalan Pintas ini. Pemahaman pelaksana berupa adanya pembagian tugas sesuai dengan masing-masing bidang membuat koordinasi berjalan dengan baik, sesuai dengan yang tercantum pada Peraturan Bupati Nomor 54 Tahun 2016 tentang tugas pokok dan fungsi Dispendukcapil. Sedangkan pemahaman pengguna program yaitu mengetahui maksud dan tujuan dari program Jalan Pintas itu sendiri.

Menurut Usman dikutip oleh (N. A. Setiawati, 2018) menjelaskan pengertian koordinasi merupakan proses integrasi, pengorganisasian dan penyederhanaan terus menerus melakukan berbagai tugas untuk mencapai tujuan efektif dan efisien.. Pihak Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan dalam menjalankan pelayanan program Jalan

Pintas melakukan koordinasi antar pegawai yang dimana berupa adanya pembagian tugas antar pegawai sesuai dengan masing-masing bidang yang dijalannya. Adanya koordinasi tersebut membuat pelaksanaan program berjalan dengan baik.

#### *Respon Pelaksana Program dengan Penerima Program*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya banyak penyandang disabilitas menggunakan layanan program Jalan Pintas yang telah diberikan oleh pihak Dikendukcapil Kabupaten Pasuruan. Masyarakat pun terbantu dengan adanya program Jalan Pintas. Hal tersebut menandakan menerima adanya program dan respons yang baik oleh kelompok sasaran program Jalan Pintas atau penyandang disabilitas itu sendiri.

Jalaludin Rahmat menjelaskan bahwa respons merupakan hasil atau pendapat yang diperoleh dari pengamatan tentang suatu topik, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh melalui inferensi dan penerjemahan informasi. (Maknolia & Hidayat, 2020). Adanya respons dari masyarakat yang menerima dengan baik membuat program ini dapat berjalan, disisi lain penyandang disabilitas maupun keluarga dapat terbantu dengan adanya program Jalan Pintas ini dan pihak Dikendukcapil dapat memenuhi hak penyandang disabilitas dalam mendapatkan dokumen kependudukan.

#### **Kesesuaian Kelompok Sasaran dengan Organisasi Pelaksana**

Kesesuaian antara kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana, yaitu adanya kesesuaian antara penyandang disabilitas dengan pihak Dikendukcapil Kabupaten Pasuruan untuk mencapai hasil dan dapat memperoleh hasil dari program Jalan Pintas (Christianingrum & Djumiarti, 2019). Adapun ukuran keberhasilan dari indikator ini adalah tepat program, tepat pelaksanaan, dan tepat sasaran.

**Tabel 4. Hasil Indikator Kesesuaian Kelompok Sasaran dengan Organisasi Pelaksana**

Sumber: Data wawancara penelitian, 2023

<b>Sub Indikator</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<b>Tepat Program</b>	Telah adanya puluhan kali melakukan turun lapangan untuk melakukan pelayanan program Jalan Pintas menandakan adanya ketepatan program.
<b>Tepat Pelaksanaan</b>	Program Jalan Pintas tergolong pasif karena menunggu atau bergantung dengan adanya laporan dari masyarakat, pemerintah desa, maupun Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan agar dapat melakukan pelayanan.

**Tepat Sasaran**

Penyandang disabilitas merupakan sasaran yang sangat tepat dan memang program Jalan Pintas diperuntukkan bagi penyandang disabilitas.

---

*Tepat Program*

Berdasarkan hasil temuan melalui observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan bahwa selama program Jalan Pintas berlangsung dapat dikatakan berhasil karena telah adanya puluhan kali melakukan jemput bola dan pihak Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan berhasil untuk menyelesaikan pelayanan dengan baik. Dengan adanya pemohon yang melapor untuk dilakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan, maka menandakan bahwa adanya ketepatan program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Agung, menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tugas memberikan pelayanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat atau orang lain yang mempunyai kebutuhan dalam organisasi berdasarkan undang-undang (Sukarmin, 2020). Sebagai instansi pemerintah yang menjalankan pelayanan publik, sudah semestinya menjalankan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Adanya pelapor yang meminta untuk dilakukan pelayanan, menandakan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan sudah memberikan inovasi yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas sebagai pengguna program Jalan Pintas.

*Tepat Pelaksanaan*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan adanya para penyandang disabilitas ataupun keluarga mengetahui informasinya dari pemerintah desa ataupun melapor langsung ke pihak dispendukcapil, kemudian menunggu konfirmasi kapan dilakukan jadwal pelayanan. Namun, program Jalan Pintas tergolong pasif karena menunggu atau bergantung dengan adanya laporan dari masyarakat, pemerintah desa, maupun Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan agar dapat melakukan pelayanan. Masyarakat yang melapor mendapatkan pelayanan sekitar kurang lebih 1 minggu setelah melapor, waktu tersebut tidak menentu karena menyesuaikan jadwal pihak Dispendukcapil dengan kesediaan pelapor.

Menurut William J. Stevenson dan Sum Chee Chuong dikutip oleh (Hermawan, 2016) mendefinisikan bahwa penjadwalan adalah melibatkan penentuan waktu penggunaan peralatan, fasilitas, dan aktivitas manusia tertentu dalam suatu organisasi. Selain pelayanan pasif, pelapor yang menggunakan layanan program Jalan Pintas menunggu konfirmasi terlebih dahulu dari pihak Dispendukcapil mengenai kapan akan dilakukan penjadwalan pada pelayanan, dikarenakan tugasnya bukan hanya program ini saja. Menurut Dispendukcapil, adanya koordinasi dengan pelapor memberikan dampak yang positif sehingga kedua pihak saling menguntungkan satu

sama lain. Meskipun terdapat kendala yang dialami, namun hal tersebut tidak mengganggu jalannya pelayanan program Jalan Pintas.

#### *Tepat Sasaran*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan bahwa program Jalan Pintas sudah sangat tepat dalam memberikan pelayanan jemput bola atau datang ke lokasi para penyandang disabilitas untuk dilakukan pelayanan administrasi kependudukan dan dapat memenuhi hak para penyandang disabilitas. Serta, memang program Jalan Pintas tersebut merupakan pelayanan jemput bola yang diperuntukkan untuk penyandang disabilitas. Menurut Tachjan dikutip oleh (Novianti, 2018) mendefinisikan bahwa kelompok sasaran merupakan kelompok atau organisasi yang menerima barang atau jasa yang perilakunya akan dipengaruhi oleh kebijakan. Dalam program Jalan Pintas ini, kelompok sasaran yang tepat adalah penyandang disabilitas. Hal tersebut dikarenakan ketidakmungkinan penyandang disabilitas untuk datang ke tempat pelayanan sehingga dilakukan jemput bola ke tempat tinggal yang bersangkutan untuk dilakukan pelayanan administrasi kependudukan. Disisi lain, untuk memenuhi hak para penyandang disabilitas dalam memiliki dokumen kependudukan.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai implementasi program Jaringan Pelayanan Penyandang Disabilitas (Jalan Pintas) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Dibuktikan dengan adanya puluhan kali melakukan jemput bola yang menandakan program Jalan Pintas merupakan program yang tepat dan dibutuhkan oleh penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini menggunakan 3 indikator yang digunakan meliputi kesesuaian program dengan kelompok sasaran, kesesuaian program dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian organisasi pelaksana dengan kelompok sasaran yang telah dijalankan oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan dengan baik. Namun, pada indikator kesesuaian organisasi pelaksana dengan kelompok sasaran ditemukan bahwa pelaksanaan program Jalan Pintas tersebut tergolong pasif dikarenakan menunggu terlebih dahulu adanya laporan dari pemerintah desa, masyarakat, maupun Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan agar program Jalan Pintas dapat berjalan. Meskipun terdapat kendala, namun hal tersebut tidak mengganggu jalannya pelayanan program. Dapat dikatakan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan telah menjalankan dengan baik dan telah memenuhi 2 dari 3 indikator implementasi yang ada, tetapi masih perlu ditingkatkan kembali mengenai adanya mengadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat agar mendapatkan pemahaman terkait program-program yang dimiliki oleh dinas, terutama program Jalan Pintas dan adanya pengajuan tambahan alat kerja untuk meningkatkan pelayanan sehingga mempengaruhi kinerja Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan sebagai organisasi pelaksana.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adawia, A. R. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Muna. *KIMAP (Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasii Publik)*, 3(5).
- Amri, F. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Repository Uin Suska.Ac.Id*.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia Bandung.
- Ardiansah, T. (2018). Analisis Partisipasi Politik Disabilitas Pada Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2017 Di Kabupaten Kampar. *Skripsi Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/14730>
- Christianingrum, S., & Djumiarti, T. (2019). Implementasi Program Kota Tanpa Kumuh Di Kecamatan Semarang Timur. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 1(2), 1-17.
- Dhofir, A. S. (2020). Proses Pelaksanaan Clearance In Dan Clearance Out Serta Fungsi Pengawasan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Kelas II Surabaya-Banjarmasin. *Repository Unimar Amni Semarang*. <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/2999%0A>
- Hardiansyah, A. W. (2022). Implementasi Program Kartu Prakerja Di Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. *Repository UPN Jatim.Ac.Id*. <http://repository.upnjatim.ac.id/6821/>
- Hermawan, E. (2016). Analisis Penjadwalan Dengan Menggunakan Network Planning (Critical Path Method) Dalam Rangka Mengefektifkan Waktu Produksi Intermediate Rib Airbus A380 Di Program Spirit Aerosystem Pada PT.Dirgantara Indonesia (PERSERO). *Institutional Repositories & Scientific Journals*.
- Maknolia, Y., & Hidayat, D. (2020). Respon Masyarakat Terhadap Bantuan Pemerintah Selama Covid-19 Di Kota Bandung. *Jurnal Mutakallimin: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 1-7. <https://doi.org/10.31602/jm.v3i2.3694>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis + the Coding Manual for Qualitative Researchers. In *SAGE Publications Inc* (Vol. 1, Issue 4). SAGE Publication Inc.
- Mustikasari, V. (2022). Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Daerah Di Sekolah Dasar Negeri Mojotrisno Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang. *Repository UPN Jatim.Ac.Id*.

<http://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/6466>

- Novianti, G. T. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Publik (Studi Tentang Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2013 Tentang Penanganan Pengemis, Gelandangan, dan Anak Jalanan di Kota Malang). *Institutional Repository UMM*. <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/40201>
- Setiawati, D. O. (2019). Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Sebagai Pengemudi Ojek Online. *Undergraduate Thesis, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945*. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/1314>
- Setiawati, N. A. (2018). Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1-11.
- Setyawan, H. E. (2019). Implementasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) (Studi pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya*, 1-167.
- Setyoningtias, R. D. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Persepsi Dan Citra Lembaga Terhadap Motivasi Nasabah Untuk Menabung Di BMT Pahlawan Tulungagung. *Repository Uin Satu Tulungagung*. <http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/7442>
- Sukarmin. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba*. 2507(1), 1-99. <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0A>
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi PANDU CAKTI di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487-498. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45193>