

Inovasi Jaringan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas (Jalan Pintas) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Pasuruan

Maria Gabriella Riberu^{1*}, Roro Merry Chornelia Wulandary², Dekki Umamur Ra'is³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

*Email korespondensi: mariagabriellariberu@gmail.com

Abstract

Administrative services in Indonesia are still an issue that needs comprehensive attention and resolution. There is still discrimination in public service practices for vulnerable groups of persons with disabilities. Therefore, public service providers must be based on social justice without discriminatory elements. As stated in Law Number 25 of 2009 concerning public services which is a breath of fresh air in efforts to provide good public services. So innovation is needed which is the main need as an answer to the various problems that are being faced. This study aims to find out the innovation of "Jalan Pintas" in the Pasuruan Regency Population and Civil Registration Office and what are the factors that influence the innovation of "Shortcuts". This research method uses qualitative methods. The data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The informant determination technique is purposive sampling, namely the head of the information management division of the population administration and the community with disabilities. The results of the researcher's research show that this innovation is seen from the advantages, suitability, complexity, possibility of being tried and then observed to obtain the results that this innovation makes it easier for people with disabilities to fulfill population documents for people who have physical and mental limitations. The results in this Shortcut innovation service are in the form of Biodata, KK, and KTP-El. As for the supporting factors, namely the laws that regulate and facilities and infrastructure. And the inhibiting factor is the awareness of people with disabilities on the importance of population documents and network constraints during services.

Keywords: *Dispendukcapik; Dissability; Innovation; Public Service;*

Abstrak

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif. Masih ada diskriminasi dalam praktik pelayanan publik bagi kelompok rentan penyandang disabilitas. Maka dari itu penyelenggara pelayanan publik harus berasaskan keadilan sosial tanpa unsur diskriminatif. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjadi angin segar dalam upaya peneyedian pelayanan publik yang baik. Maka diperlukan inovasi yang menjadi kebutuhan utama sebagai jawaban atas beragam persoalan yang tengah dihadapi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui inovasi "Jalan Pintas" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dan apa saja faktor yang mempengaruhi inovasi "Jalan Pintas". Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan adalah *purposive sampling* yaitu kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan masyarakat penyandang disabilitas. Hasil penelitian peneliti menunjukan bahwa Inovasi ini dilihat dari keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudian diamati memperoleh hasil bahwa inovasi ini memudahkan masyarakat penyandang disabilitas dalam memenuhi dokumen kependudukan bagi masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik dan mental. Hasil dalam pelayanan inovasi Jalan Pintas ini berupa Biodata, KK, dan KTP-El. Sedangkan untuk faktor pendukung yaitu Undang-Undang yang mengatur serta sarana dan prasarana. Dan faktor penghambat yaitu kesadaran masyarakat penyandang disabilitas terhadap pentingnya dokumen kependudukan dan kendala jaringan saat pelayanan.

Kata Kunci: Disabilitas; Dispendukcapil; Inovasi; Pelayanan Publik;

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi teknis penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, sampai dengan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan

pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Marzuki, 2023).

Pelayanan kepada masyarakat saat ini sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Masyarakat di era pasca reformasi ini sudah kian memahami hak-haknya dan berani bersuara untuk menuntut, jika mendapat pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Begitu pula dengan pelayanan administrasi di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif. Dalam pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan administrasi hingga saat ini masih kurang optimal, masih ada diskriminasi dalam pratik pelayanan publik terhadap kelompok rentan seperti masyarakat penyandang disabilitas (Rohmad, 2016).

Maka dari itu penyelenggara pelayanan publik harus berasaskan keadilan sosial tanpa unsur diskriminatif. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adapun ciri pelayanan publik dikatakan baik jika meningkatkan tingkat kepuasan publik, harus sesuai dengan undang-undang, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta memberikan kemudahan dan ketergantungan (Musyafaah & Wijaya, 2020). Sehingga seluruh masyarakat dapat memperoleh haknya sebagai warga negara tanpa terkecuali karena substansi pelayanan publik adalah memberi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta memenuhi visi dan misi dalam menyelenggarakan *good governance*. Sehingga diperlukan inovasi yang menjadi kebutuhan utama pada bidang pelayanan publik sebagai jawaban atas beragam persoalan yang tengah dihadapi.

Dengan memperhatikan jumlah penduduk yang mencapai 1.622.659 jiwa pada tahun 2023, terdiri dari laki-laki sebanyak 809.060 jiwa dan perempuan sebanyak 813.599 jiwa serta pola distribusi populasi di Kabupaten Pasuruan yang memiliki 24 Kecamatan dan 365 Desa, menjadi penting bagi pemerintah untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat secara lebih spesifik. Misalnya, kecamatan Gempol dengan jumlah penduduk paling banyak sebanyak 130.033 jiwa dapat menjadi fokus untuk peningkatan dan pengembangan pelayanan publik yang lebih intensif, sementara kecamatan Tosari dengan jumlah penduduk paling sedikit sebanyak 18.416 jiwa mungkin memerlukan strategi yang berbeda dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Tabel 1. Data Penyandang Disabilitas Kabupaten Pasuruan

JENIS DISABILITAS	Tahun 2022			Tahun 2023		
	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
Cacat Fisik	39	40	79	46	52	98
Cacat Netra / Buta	33	28	61	32	30	62
Cacat Rungu/Wicara	76	76	152	78	76	154
Cacat Mental/Jiwa	352	199	551	392	223	615
Cacat Fisik dan Mental	1	1	4	8	19	27
Cacat Lainnya	20	20	80	21	22	43
JUMLAH	521	364	885	577	422	999

Sumber: Data Sekunder, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 1 tingginya data masyarakat penyandang disabilitas pada tahun 2022 sebesar 885 jiwa dan pada tahun 2023 sebesar 999 jiwa di Kabupaten Pasuruan maka perlu adanya inovasi sebagai jawaban atas beragam persoalan yang tengah dihadapi. Melihat tuntutan masyarakat ditengah perkembangan zaman untuk mendapatkan pelayanan publik bagi mereka

yang berkebutuhan khusus di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai bentuk pemenuhan terhadap hak asasi manusia, sehingga berjalan efektif dan efisien serta merata bagi masyarakat penyandang disabilitas harus diperlakukan sama dan tidak boleh ada unsur diskriminatif pemerintah harus hadir ditengah-tengah mereka untuk melindungi hak mereka sebagai warga Negara Indonesia.

Pada tanggal 15 November 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan telah mendapatkan penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dari Gubernur Jawa Timur melalui Inovasi Kios-e PAKLADI. Setelah mendapatkan penghargaan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan dan meluncurkan beberapa inovasi diantaranya inovasi JALAN PINTAS (Jaringan Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas). Sejak inovasi ini digaungkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beberapa kali memberikan layanan dokumen kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas. Inovasi ini sama seperti Inovasi "Aduh Bra" yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Malang yang merupakan langkah inovatif yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus segala kebutuhan administrasi kependudukan, khususnya bagi penyandang disabilitas. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Helda, etc., 2023) dengan judul "Inovasi Pelayanan Kependudukan Berbasis Braille Di Kota Malang" telah memberikan dasar untuk pengembangan inovasi tersebut. Inovasi "Aduh Bra" merupakan bentuk pelayanan publik yang berfokus pada pengelolaan dokumen kependudukan dengan huruf braille, yang menjadi fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, terutama tunanetra di Kota Malang. Hal ini sesuai dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang inklusif, terutama dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pengembangan inovasi bagi masyarakat penyandang disabilitas juga sejalan dengan amanat Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menegaskan perlunya pemerintah memastikan bahwa pelayanan publik dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Dengan memberikan kemudahan akses terhadap dokumen kependudukan, inovasi "Jalan Pintas" diharapkan dapat mendukung penyandang disabilitas dalam mencapai kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan bebas dari diskriminasi. Pemerintah hadir sebagai garda terdepan dalam melindungi hak-hak warga negara, termasuk penyandang disabilitas, dan memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan secara adil dan tidak diskriminatif. Dengan demikian, penerapan inovasi seperti "Jalan Pintas" menjadi langkah konkret dalam mewujudkan prinsip-prinsip hak asasi manusia dan inklusi sosial bagi seluruh warga negara Indonesia.

Berdasarkan dengan berbagai permasalahan dalam mengurus dokumen kependudukan dan banyaknya penyandang disabilitas di wilayah Kabupaten Pasuruan; Kondisi kesehatan dan kondisi sosial masyarakat penderita disabilitas; Jarak tempuh ke kecamatan atau Dispendukcapil yang jauh maka untuk memenuhi dokumen kependudukan bagi masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik dan mental, dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, maka pada tanggal 15 Maret 2022 Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan melalui kebijakan inovasi daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan negara dengan berbagai latar belakang masalah lahirlah inovasi JALAN PINTAS (Jaringan Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas) dengan tujuan memudahkan masyarakat penyandang disabilitas dalam rangka

layanan dokumen kependudukan mulai dari perekaman sampai pada penertiban dokumen kependudukan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi dalam inovasi ini adalah 1) Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2) Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. 3) Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance". 4) Empati yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5) Berwujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Parasuraman, 1988).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan kualitatif. Moleong (2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya, pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Ali. M, 2015). Tempat penelitian yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yang dilaksanakan selama 6 bulan. Fokus penelitian di tujukan pada karakteristik inovasi oleh Suwarno yang merujuk dari Rogers (Hilda, 2014). Pada teknik pengambilan sampling menggunakan *purposive sampling* dengan beberapa informan yang sudah diketahui peran dalam menjalankan inovasi yaitu kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi, kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, petugas pelayanan dan masyarakat penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *interview* (wawancara), observasi (pengamatan), dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memiliki keuntungan relatif (*relative advantage*) dalam hal ini adalah inovasi yang harus mempunyai keunggulan dari inovasi sebelumnya atau pelayanan sebelumnya yang selalu ada sebuah nilai baru yang melekat didalam inovasi yang menjadi ciri pembedaan dari yang lain. Dan merupakan inovasi yang memiliki keuntungan dari arti sebuah ide, program, dan sistem yang akan menghasilkan kelebihan atau keuntungan dari inovasi ini. Keuntungan atau kelebihan pada inovasi ini agar dapat menunjukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya penyandang disabilitas sampai ke pelosok terpencil wilayah Kabupaten Pasuruan dalam mengurus administrasi Kependudukannya.



Gambar 1. Proses Perekaman Jemput Bola dalam Inovasi Jalan Pintas oleh Petugas dirumah masyarakat Disabilitas Mental

Sumber: Dokumentasi pribadi, 2023.

Berdasarkan gambar 1 menunjukan proses perekaman jemput bola dalam inovasi Jalan Pintas oleh petugas dirumah masyarakat penyandang disabilitas. Tujuan inovasi Jalan Pintas ini

adalah memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam memiliki dokumen data kependudukan, seperti penyampaian keuntungan relatif yang diberikan sangat mudah, sebagaimana Dispendukcapil sebagai penyedia sarana dan prasarana dalam bentuk pelayanan yakni pelayanan jemput bola bagi masyarakat yang didaerah pelosok dan jauh dari kantor pemerintah. Program Inovasi ini berdampak signifikan terutama pada kelompok masyarakat yang rentan memiliki disabilitas fisik dan disabilitas mental (ODGJ), karena masyarakat tidak perlu mendatangi gerai pelayanan tetapi cukup dengan mengajukan surat permohonan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui pemerintah desa dengan mengetahui kecamatan untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Penerapan sistem inovasi Jalan Pintas sudah memenuhi standar yang ada yaitu memenuhi apa yang sudah di amanatkan dalam UU RI nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas yang memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam memiliki dokumen data kependudukan Untuk mewujudkan kesan dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri dan tanpa diskriminasi sehingga inovasi ini memberikan kejelasan identitas dan status penduduk bagi penyandang disabilitas dan mendapatkan kepastian hukum, perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemiliknya.

Masyarakat penyandang disabilitas yang sebelumnya kurang mendapat perhatian dari pemerintah sudah perlahan haknya mulai terpenuhi dengan adanya Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), KIA, Akte Kelahiran dan dokumen-dokumen lain yang mempertegas status kependudukan yang sah sebagai warga negara. Kepemilikan dokumen administrasi kependudukan memiliki arti penting dan strategis bagi pemerintah dan masyarakat disabilitas itu sendiri yang menjadi syarat untuk mengakses berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, termasuk akses terhadap berbagai bantuan sosial. Oleh karena itu dengan adanya inovasi "Jalan Pintas" ini masyarakat disabilitas di ajak untuk sadar dan peduli dengan administrasi kependudukannya terkait hal-hal yang berhubungan dengan identitas pemohon.

Keuntungan relatif tidak terlepas dari dimensi ekonomis, terdapat perbedaan pelayanan sebelum adanya inovasi Jalan Pintas, bahwa dalam proses pelayanan mengurus dokumen Admuduk tidak ada perbedaan dengan masyarakat pada umumnya dimana masyarakat penyandang disabilitas harus mendatangi kantor Kecamatan dan Dispendukcapil dengan jarak tempuh yang jauh, seperti halnya pada keuntungan relatif yang diberikan Dispendukcapil kepada masyarakat, mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi efektif dan efisien karena Tim Jemput Bola Dispendukcapil yang akan mendatangi rumah pemohon. Dimana pada saat melakukan pelayanan masyarakat tidak mengeluarkan waktu maupun biaya selama proses pengurusan dokumen kependudukan.

Dengan pelayanan yang lebih efektif dan efisien tersebut terdapat kepuasan masyarakat penyandang disabilitas dalam pelayanan inovasi Jalan Pintas ini, sehingga terdapat perubahan pandangan terhadap Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, masyarakat penyandang disabilitas sebagai penerima layanan menghargai dan memberikan apresiasi dengan mengungkapkan kepuasan dan kesenangannya saat tim Jemput Bola Inovasi Jalan Pintas melakukan perekaman di rumah mereka, mereka merasa keberadaan dan keterbatasan yang mereka miliki dihargai dan diberi kesempatan untuk mendapatkan hak-hak dasarnya.

Berdasarkan teori Rogers, atribut atau ciri-ciri kedua dari inovasi pelayanan publik yaitu Kesesuaian (*Compability*) diartikan sebagai inovasi mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya agar inovasi sebelumnya tidak mubasir. Kesesuaian (*Compability*)

dari sebuah Inovasi pelayanan publik yang dibentuk harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh sasaran inovasi pelayanan publik atau tepat sasaran. Berkaitan dengan indikator kesesuaian yaitu bahwa pelayanan inovasi "Jalan Pintas" sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas.



Gambar 2. Alur Pengajuan Pelayanan Inovasi Jalan Pintas.

Sumber: Data Sekunder, 2023

Dari gambar 2 di atas menunjukkan alur pengajuan inovasi Jalan Pintas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Inovasi Jalan Pintas ini telah memenuhi standar pelayanan menurut Undang undang Nomor 25 tahun 2019 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan memenuhi apa yang sudah di amanatkan dalam UU RI nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam memiliki dokumen data kependudukan, untuk mewujudkan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri dan tanpa diskriminasi.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat penyandang disabilitas sebelumnya tidak ada inovasi khusus bagi masyarakat penyandang disabilitas. sebelum adanya inovasi Jalan Pintas, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan telah meluncurkan Inovasi SI MAMA, yaitu siap melayani dirumah yang melayani kaum rentan tetapi inovasi ini kurang menjangkau untuk masyarakat penyandang disabilitas sehingga Dispendukcapil Kabuapten Pasuruan mengeluarkan inovasi khusus bagi masyarakat penyandang disabilitas baik itu mental maupun fisik yaitu inovasi Jalan Pintas. Dengan adanya inovasi Jalan Pintas ini sudah sesuai dengan yang diamanatkan dalam UU RI nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas yang memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam memiliki dokumen data kependudukan, untuk mewujudkan kesan dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri dan tanpa diskriminasi. Dan memberikan kejelasan identitas dan status penduduk bagi penyandang disabilitas sehingga mendapatkan kepastian hukum, mendapatkan perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemiliknya. Dalam hal ini inovasi Jalan Pintas telah memenuhi standar pelayanan dengan tidak menimbulkan kesan yang lama dan tidak berguna tetapi memberikan nilai tambahan dan pembaruan untuk inovasi sebelumnya dapat dilihat dalam Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.



Profil Pelayanan Publik Galeri Fitur Formulir Pe

Survey Kepuasan Masyarakat

<https://bukutamu.pasuruankab.go.id/survey/631>

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	93.08
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	94.51
3	Waktu Penyelesaian	89.56
4	Biaya/Tarif	93.07
5	Kesesuaian produk pelayanan	99.48
6	Kompetensi pelaksana	91.50
7	Perilaku pelaksana	91.03
8	Sarana dan prasarana	92.49
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.62
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	93.81

Gambar 3. Screenshoot Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Sumber : Dokumen Dispendukcapil Kab Pasuruan, 2023

Berdasarkan gambar 3 diatas menunjukkan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan memperoleh nilai 93.81 dengan indikator kesesuaian produk pelayanan mencapai 99,48 yaitu salah satunya produk pelayanan inovasi Jalan Pintas yang sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan dengan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mempunyai nilai 99,62 menunjukkan bahwa inovasi ini memberikan dampak yang signifikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Pasuruan.

Indikator kerumitan (Complexity), merupakan ciri ketiga dari inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rogers. Kerumitan ini diartikan dengan sifatnya yang baru, maka inovasi ini tentunya memiliki tingkat kerumitan yang bisa menjadi hasil lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya. kerumitan yang didapatkan dari inovasi "Jalan Pintas" ini bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas dalam mengurus dokumen kependudukannya dibutuhkan Sumber daya manusia yang memiliki dedikasi yang tinggi baik itu Tim Dispendukcapil sebagai pemberi layanan maupun masyarakat yang menerima layanan. Di karenakan dalam penerapan sebuah inovasi oleh pemerintah tentunya tidak mudah. Karena berhadapan dengan situasi dan kondisi yang terkadang tidak sesuai dengan persiapan dan harapan. Hal ini membutuhkan kerja keras dan kerja sama yang baik dari Dispendukcapil sampai jajaran terendah pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat yakni tingkat RT, RW dan sebagainya.

Selain itu terdapat kendala lainnya yaitu trouble jaringan internet, karena pelayanan inovasi Jalan Pintas ini menggunakan jemput bola dirumah pemohon dengan sistem daring perekaman yang dilakukan langsung terhubung dengan Kementerian Dalam Negeri yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, dimana secara geografis di Kabupaten Pasuruan ini bukan cuman daerah perkotaan tetapi juga ada daerah pesisir dan daerah pegunungan sehingga masih terdapat beberapa titik yang *blank spot*, jika terjadi trouble jaringan maka akan kesulitan dalam proses perekaman pelayanan inovasi Jalan Pintas.

Indikator *triability* merupakan indikator keempat untuk ciri-ciri atau atribut inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rogers. Kemungkinan dicoba (*Triability*) merupakan

inovasi yang hanya bisa diterima apabila teruji dan mampu terbukti keuntungan atau nilai lebih yang dihasilkan dibandingkan dengan dengan inovasi lama. Kemungkinan dicoba dalam penelitian ini diartikan sebagai inovasi yang dilakukan harus melewati masa pencobaan dan mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan terkhusus bagi penyandang disabilitas.

Pelaksanaan pelayanan inovasi “Jalan Pintas” ini tidak dilakukan uji coba terlebih dahulu tetapi langsung diterapkan kepada masyarakat penyandang disabilitas karena sesuai dengan tuntutan masyarakat itu sendiri. Penerapan sistem ini dinilai cukup inovatif sebagai cara pemenuhan hak kaum penyandang disabilitas dengan penerbitan dokumen kenegaraan. Perlu diketahui bahwa sistem ini dinilai sangat bermanfaat bagi masyarakat disabilitas sehingga langsung diterapkan dan kenyataannya membuahkan hasil positif demi pengembangan sistem di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang mana kewajiban dari pemerintah sesuai dengan Undang-Undang bahwa pelayanan dokumen-dokumen dari negara tidak berpihak atau berat sebelah.

Selain itu, indicator lain seperti kemampuan untuk diamati adalah derajat di mana hasil suatu inovasi dapat dilihat orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Dalam rangka meningkatkan kapasitas sumberdaya manusia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil senantiasa setiap tahun memberikan sosialisasi dengan mengadakan bimbingan teknis terkait dengan materi yang disampaikan adalah regulasi dan aturan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan serta pengenalan Inovasi Jalan Pintas Kepada Perangkat di 365 desa dan masyarakat di seluruh kabupaten Pasuruan.



Gambar 3. Kegiatan Sosialisasi Pengenalan Inovasi Jalan Pintas

Sumber : Data Primer, 2023.

Berdasarkan gambar 3 menunjukkan kegiatan sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperkenalkan inovasi Jalan Pintas kepada aparat desa dan masyarakat. Dan segala bentuk usaha pengenalan inovasi Jalan Pintas melalui Media Sosial yaitu Instagram (dukcapilkabpas), Youtube (Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan), Tiktok (dispendukcapilkabpa), Facebook (dispenducapil@pasuruankab.go.id), dan Website (<http://dispendukcapil@pasuruankab.go.id>).

Faktor-faktor pendukung yang selalu memacu atau mendukung penerapan sistem “Jalan Pintas” sesuai dengan fakta di lapangan adalah sebagai berikut terdapat Peraturan Pemerintahan Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, Terbitnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan

Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adanya kepuasan dari masyarakat disabilitas, sarana dan prasarana memadai, tim Inovasi Jalan Pintas yang solid dengan tingkat kepedulian yang tinggi, keterlibatan pihak Kecamatan, desa, RT/RW, tetangga dan keluarga terkait menjadi faktor pendukung terlaksananya inovasi Jalan Pintas ini.

Dan terdapat juga faktor penghambat yang mempengaruhi jalannya inovasi Jalan Pintas ini yaitu masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki tingkat kesadaran dan kepedulian untuk mengurus dokumen kependudukan atau belum adanya kemaun dari masyarakat itu sendiri, banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya Inovasi pelayanan "Jalan Pintas", minimnya data masyarakat disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, gangguan Jaringan menjadi faktor penghambat utama dalam proses pelayanan perekaman inovasi Jalan Pintas dikarenakan letak geografis Kabupaten Pasuruan yang pegunungan dan pesisir sehingga masih ada blank spot di beberapa titik wilayah ini menghambat kerja inovasi ini karena dalam melakukan perekaman data langsung dikirim kepusat Kementerian Dalam Negeri untuk dicatat dalam database sehingga jika terjadi trouble jaringan maka akan mengganggu proses perekaman (Sinta & Hertati, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dari Julian (2024) Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Jalan Pintas dalam pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan puluhan kali aksi jemput bola yang menandakan bahwa program Jalan Pintas merupakan program yang tepat dan dibutuhkan oleh para penyandang disabilitas. Jika penelitian terdahulu di bandingkan dengan penelitian ini hampir memiliki persamaan dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang dikhususkan kepada masyarakat disabilitas sedangkan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada rumusan masalah.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Hilda (2014) hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa Layanan publik bagi penyandang disabilitas khususnya pada aspek aksesibilitas, competence dan security belum perselenggara dengan baik. Persamaan yang terdapat dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penyelenggaraan pelayanan memberikan aksesibilitas kepada masyarakat disabilitas sedangkan perbedaan yang terdapat dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada rumusan masalah.

KESIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai Institusi penyelenggara pelayanan publik terus berbenah khususnya dibidang inovasi, dan inovasi terbaru adalah "Jalan Pintas" (Jaringan Pelayanan Adminduk Bagi Penyandang Disabilitas) yang di cetuskan pada tanggal 15 Maret 2022 sampai dengan saat ini. Jaringan pelayanan bagi penyandang disabilitas merupakan salah satu inovasi unggulan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil selain inovasi lainnya, kegiatan ini bisa melayani masyarakat sampai ke pelosok terpencil wilayah Kabupaten Pasuruan bagi masyarakat yang jauh dengan pusat layanan administrasi kependudukan yaitu dari kantor kecamatan atau kantor dispendukcapil. Untuk memenuhi dokumen kependudukan bagi masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik dan mental, pemerintah harus hadir ditengah-tengah mereka untuk melindungi hak mereka sebagai warga Negara Indonesia, dan dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi

standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, maka lahirlah kegiatan Jalan Pintas (Jaringan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas). Hasil dalam pelayanan inovasi Jalan Pintas ini berupa Biodata, KK, dan KTP-El. Langkah inovasi dari pemerintah Kabupaten Pasuruan merupakan suatu cara ampuh untuk memanusiakan manusia dalam berbagai aspek. Penyandang disabilitas memiliki kewajiban yang sama seperti masyarakat lain pada umumnya.

Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam proses penerapan pelayanan inovasi "Jalan Pintas" yaitu Pada Peraturan Pemerintahan Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, serta Undang-undang lain yang mengatur, tim Jemput Bola dalam inovasi Jalan Pintas yang solid, kompak dan sigap dalam pelayanan, faktor pendukung lainnya yaitu dari aparat desa, sarana dan prasarana yang memadai. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan inovasi "Jalan Pintas" yaitu masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki tingkat kesadaran dan kepedulian untuk mengurus dokumen kependudukan, selain itu sistem jaringan pun menjadi salah satu faktor penghambat dalam menjalankan inovasi "Jalan Pintas" ini karena perekaman harus terhubung dengan Kementerian Dalam Negeri agar dapat tercatat dalam database.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, M. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan (<https://dispendukcapil.pasuruankab.go.id/>), diakses 1 Oktober 2023.

Helda, M. E. N., Dewi, D. A. P. S., & Setiawan, M. N. R. A. (2023). Inovasi Pelayanan "Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)" Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Journal Indonesian Social Science Review (ISSR)*, 1(1): 10-19

Hilda. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Dalam Pemilihan Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 32-48.

Julian. (2024). Implementasi Program Jalan Pintas Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 3(2), 78-92.

Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.

Marzuki, M. (2023). Pelaksanaan Fungsi Komunikasi Administrasi Di Dinas Pendidikan Kabupaten Melawi. *Journal of Educational Review and Research*, 6(1), 1-12.

Musyafaah, N. L., & Wijaya, A. (2020). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan dalam Perspektif Fikih Siyasah. *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, 10(2), 251-274.

Parasuraman, A., (2014)., *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall

Rohmad, A. M. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Baik dan Berkualitas. *Jurnal Manajemen Publik*, 1(1), 45-60.

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. The Free Press.

Rohmad, A. M. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Sinta, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193-209.