

# **EVALUASI PROGRAM PEDULI DILAN (DISABILITAS DAN LANJUT USIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**Susi Ratnawati<sup>1</sup>, Ismail<sup>2</sup>, Ika Syntia Julianti<sup>3\*</sup>**

Administrasi Publik - Universitas Bhayangkara Surabaya  
Ikasintyajulianti18@gmail.com

## **Abstrak**

Program Peduli Dilan merupakan salah satu inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang memiliki tujuan agar masyarakat dalam kategori disabilitas dan lansia yang tidak bisa melakukan perekaman KTP-Elektronik. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Program Peduli Dilan (Disabilitas dan Lansia) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Masalah di fokuskan pada Evaluasi Program. Adapun analisis data menggunakan teknik analisis milik Milles. Huberman dan Salda 2014. Acuan teori yang digunakan adalah teori William N Dunn (2003), yang terdiri dari Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan. Adapun informan penelitian ini meliputi informan kunci (*key informan*) yang meliputi Kabag Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kasi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kabag Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Tim Peduli Dilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program dilan dikatakan sangat efektif dan efisien dikarenakan pelayanan yang memudahkan kelompok dilan. Pada kriteria kecukupan program dilan ini terbukti telah memuaskan kelompok sasaran. Namun, kriteria perataan menunjukkan bahwa belum merata secara maksimal dikarenakan masih adanya desa terpencil yang dimana akses jalan bahkan jaringan internet yang kurang baik sehingga proses penyebaran informasi dan pelayanan kurang maksimal.

**Kata kunci : Evaluasi, Program Peduli Dilan**

## **Abstract**

The Peduli Dilan Program is one of the new breakthroughs from the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service, this program is an innovation that has the goal of making people in the disabled and elderly categories unable to record KTP-Electronics. This article aims to find out the Evaluation of the Dilan Care Program (Disability and Elderly) at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service. The problem is focused on Program Evaluation. The data analysis used Milles' analysis technique. Huberman and Salda 2014. The reference theory used is the theory of William N Dunn (2003), which consists of Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Alignment, Responsiveness, and Accuracy. The informants for this research include key informants which include the Head of Data Utilization and Service Innovation, Head of Data Utilization and Service Innovation, Head of Population Registration Services, Dilan Care Team. And secondary informants (secondary informants) which include community users of Dilan program services. The results of the study show that the dilan program is said to be very effective and efficient because of the services that make it easy for the dilan group. The dilan program adequacy criteria has proven to have satisfied the target group. However, the equalization criteria show that it has not been maximally evenly distributed because there are still remote villages where road access and even the internet network are not good so that the process of disseminating information and services is not optimal.

**Keywords: Evaluation, Dilan Care Program**

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang menyangkut aspek kehidupan secara luas dan merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan Daerah dan juga Pemerintahan Pusat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi terkait tentang administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan dalam urusan keadministrasian bagi seluruh warga Indonesia dengan menerbitkan dokumen resmi yang memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti kredibel yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Secara garis besar Nomor Identitas Kependudukan merupakan nomor identitas yang telah terintegrasi dengan data di berbagai institusi pemerintah dan juga swasta. Dengan Nomor Identitas Kependudukan yang biasa dikenal dengan sebutan NIK ini dapat digunakan pula untuk menerima pelayanan publik lainnya. Nomor Identitas Kependudukan ini memiliki sifat yang unik dikarenakan tidak ada multiple atau banyak data, standar atau dengan kata lain memiliki struktur identik secara nasional, lengkapnya data yang menjadi identitas merupakan data yang telah mencakup seluruh wilayah Indonesia (nasional), identitas yang bersifat permanen atau dengan kata lain tidak dapat berubah dan tidak berubah, kemudian nomor identitas yang telah terintegrasi. (Nurani et al., 2018, p. 207)

Program Peduli Dilan ini telah berjalan sejak tahun 2019 hingga sekarang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Program Peduli Dilan ini merupakan pelayanan jemput bola perekaman KTP-Elektronik bagi penyandang Disabilitas dan Lansia. Program ini dibuat karena masih banyaknya kelompok Disabilitas dan Lansia yang tidak memiliki Kartu Identitas Penduduk (KTP), kemudian masih adanya kelompok dilan yang belum memiliki akta kelahiran dan dokumen-

dokumen lainnya, sehingga mereka kesulitan untuk mendapatkan pelayanan fasilitas penunjang seperti: pelayanan rehabilitas, jaminan kesehatan, dan bantuan sosial dalam rangka untuk memperbaiki taraf hidup mereka.

Adapun yang melatarbelakangi berdirinya Program Peduli Dilan (Disabilitas dan LANSia) di Disdukcapil Sidoarjo yaitu, sebagai berikut:

1. Masih adanya masyarakat berkebutuhan khusus yang masih belum memiliki Identitas Kependudukan sehingga mereka sangat kesulitan untuk menerima fasilitas layanan publik, seperti: pelayanan kesehatan, pendidikan bahkan bantuan-bantuan sosial dari pemerintah pusat
2. Kurangnya kesadaran akan pentingnya Identitas Kependudukan
3. Keterbatasan Akses
4. Jarak tempuh ke tempat pelayanan yang jauh
5. Belum optimalnya fungsi koordinasi dan komunikasi instansi terkait dalam mengakomodasi kebutuhan dilan serta belum terup-datenya database warga berkebutuhan khusus.

Program Peduli Dilan ini menjadi bentuk wujud serta kepedulian Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang khususnya terkait dengan masyarakat berkebutuhan khusus dimana untuk memastikan bahwa pihak bersangkutan tersebut memiliki hak yang sama terkait

dengan kepemilikan identitas kependudukan. Hal ini dikarenakan sering ditemui dari kelompok dilan ini masih belum memiliki kartu identitas kependudukan dikarenakan keterbatasan fisik dan akses ke tempat pelayanan sehingga mereka tidak bisa melakukan proses untuk mengurus kepemilikan identitas kependudukan tetapi itu juga dikarenakan kurangnya kepedulian dan kesadaran. Inovasi peduli dilan ini tentu saja menjadi komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Adapun beberapa pelayanan yang diberikan yaitu; jemput bola langsung kerumah-rumah, Liponsos, Sekolah Luar Biasa, dan lokasi khusus lainnya, yang nantinya akan dilakukan perekaman KTP kemudian mencetak update Kartu Keluarga, KIA dan yang terakhir Biodata dimana biodata ini nantinya akan masuk kedalam data SIAK dan dengan biodata ini kelompok disabilitas dapat teridentifikasi. Adapun beberapa ragam disabilitas yang terekam dalam data SIAK, meliputi; cacat tuna rungu, netra, fisik, mental, fisik dan mental, dan cacat fisik lainnya.

Evaluasi program ini menggunakan indikator evaluasi menurut Willian N Dunn (608:2003) yaitu 1) Efektivitas bertujuan untuk menunjukkan hasil yang diharapkan

setelah diterapkannya inovasi kebijakan, 2) Efisiensi sebagai tolak ukur penggunaan biaya dan waktu dalam kegiatan, 3) Kecukupan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara inovasi kebijakan dengan hasil, serta sebagai tolak ukur keberhasilan, 4) Perataan menunjukkan abahwa kegiatan yang dilakukan secara adil dan merata dari semua kalangan masyarakat, 5) Responsivitas untuk melihat partisipasi masyarakat pada pelaksanaan kegiatan dan juga melihat seberapa puas kelompok sasaran dengan adanya kegiatan tersebut, 6) Ketepatan sebagai penilaian dan solusi dari pelaksanaan kegiatan.

## 2. Kajian Pustaka

### a. Kebijakan Publik

Menurut Taufiqurokhman (2014:01) kebijakan publik merupakan hal yang senantiasa menyita perhatian publik. Kebijakan publik tidak muncul dengan sendirinya. Setelah proses yang begitu panjang dan rumit barulah terbentuk sebuah kebijakan publik. Dengan adanya suatu permasalahan yang kompleks terkadang bisa memakan waktu berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun hingga akhirnya tercapai suatu keputusan untuk membuat sebuah kebijakan.

Menurut Solichin Abdul Wahab (2014: 02) dalam Taufiqurokhman mengemukakan bahwa istilah kebijakan sendiri masih menjadi silang pendapat dan merupakan ajang

perdebatan para ahli. Maka untuk memahami istilah kebijakan, Solichin Abdul Wahab (2008: 40-50) memberikan beberapa pedoman sebagai berikut:

- a. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan;
- b. Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi;
- c. Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan;
- d. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan;
- e. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai;
- f. Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit;
- g. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu;
- h. Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar-organisasi dan yang bersifat intra organisasi;
- i. Kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah; dan
- j. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif.

Kemudian menurut Easton (2014: 03) dalam Taufiqurokhman berpendapat bahwa definisi kebijakan publik sebagai *“the authoritative allocation of values for the whole society”* atau sebagai pengalokasian

nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat.

### **b. Pelayanan Publik**

Secara etimologis, pelayanan ialah “suatu pekerjaan yang memberikan pelayanan terhadap kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah hal-hal yang dilakukan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. (Suhartoyo, 2019, p. 147)

Pelayanan publik menurut Sinambela (2019: 148) adalah setiap tindakan yang diambil oleh pemerintah terhadap sekelompok orang yang memperoleh keuntungan darinya

dan memberikan kepuasan, sekalipun hasilnya tidak berkaitan langsung dengan suatu produk yang nyata. (Suhartoyo, 2019, p. 148)

### **c. Evaluasi Kebijakan Publik**

Menurut Situmorang dikutip dari jurnal Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan), yang menyatakan bahwa Tujuan dari sebuah evaluasi kebijakan adalah untuk menentukan apakah kebijakan tersebut memiliki efek yang diinginkan pada kesimpulannya dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kegagalannya. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika evaluasi disebut sebagai kegiatan fungsional yang terjadi tidak hanya pada akhir kebijakan tetapi juga pada setiap tahapan. (Permatasari, 2020, p. 36)

William N. Dunn memberikan arti pada istilah evaluasi bahwa “Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya.” (Dunn, 2003, p. 608)

## **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari beberapa proses, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Milles, Huberman dan Saldana 2014). Sedangkan fokus penelitian ini berfokus pada evaluasi program peduli dilan. Dan adapun informan pada penelitian ini meliputi: informan kunci (*key informan*) yang meliputi Kabag Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kasi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kabag Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Tim Peduli Dilan. Dan informan sekunder (*secondary informan*) yang meliputi masyarakat pengguna pelayanan program dilan.

#### **4. Hasil Dan Pembahasan**

Program Dilan merupakan salah satu inovasi pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan administrasi yang baik dan transparan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang sama terkait kepengurusan pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan, dengan itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan inovasi pelayanan administrasi berupa Program Peduli Dilan

untuk memberikan pelayanan administrasi kepada kelompok dilan. Program ini membantu kelompok dilan dalam penerbitan NIK bagi yang belum memiliki NIK, kemudian penerbitan KTP, KIA, KK, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya.

Evaluasi pada program dilan ini dilakukan untuk mengetahui letak kekurangan ataupun kendala pada saat pelaksanaan pelayanan program dilan tersebut di Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi akan berguna untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

#### **Efektivitas**

Kriteria evaluasi menurut Dunn, efektivitas menunjukkan keberhasilan yang dicapai dalam pelaksanaan kebijakan telah mencapai tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan.

Program Peduli Dilan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dengan pelayanan yang berkualitas baik maka masyarakat akan terjamin untuk mendapatkan kelancaran dalam mengurus administrasi (Sabino Mariano, 2019).

Pada segi efektivitas pada program dilan ini susah diukur dikarenakan Disdukcapil sendiri tidak memiliki data konkrit mengenai

kelompok dilan yang belum memiliki KTP dikarenakan data yang mereka miliki itu bersumber dari pelaporan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dari (Dhesti Widya, Unsap, 2022) menjelaskan bahwa efektifitas pada suatu program susah dikur apabila pada pihak dinas tidak memiliki data yang konkrit sehingga untuk mengukur seberapa jauh efektifitas program tersebut akan sangat sulit.

Program dilan telah diselenggarakan dengan baik melalui kegiatan jemput bola yang dilakukan setiap minggunya. Dengan program dilan ini kelompok dilan bisa merasakan kepuasan dalam penerimaan pelayanan yang baik oleh petugas dilan. Walaupun dengan keterbatasan sarana dan prasarana tetapi tim dilan tetap berupaya untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Segala jenis pelayanan pada Program Peduli Dilan ini sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka dari itu dapat dikatakan telah memberikan pelayanan administrasi yang efektif kepada masyarakat.

### **Efisiensi**

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang dilakukan untuk meningkatkan efektifitas pada kegiatan tertentu. Efisiensi sendiri dapat dikatakan sebagai tolak ukur penggunaan biaya dan waktu dalam sebuah kegiatan. Program yang berhasil mencapai

suatu efektifitas tinggi dengan estimasi waktu dan biaya kecil serta sesuai prosedur, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program tersebut telah mencapai efisiensi (McKeown, Teicher, & Dow, 2004).

Pada hasil penelitian penerpan program peduli dilan ini telah menerapkan pelayanan yang transparansi biaya dimana semua jenis pelayanan tidak memberikan tariff tertentu kepada masyarakat, serta kecepatan dalam proses penerbitan dokumen. Akan tetapi pelayanan tersebut masih terdapat kekurangan yakni dalam kepengurusan KTP yang sering mengalami hambatan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang sering terlambat dalam pengiriman blanko KTP yang menjadikan hal ini sebagai hambatan saat proses pelayanan kemudian pada saat perekaman kepada kelompok lansia yang sering terjadi hambatan dalam proses rekam sidik jari dan rekam iris.

Program Peduli Dilan diterima dengan sangat baik oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo dengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan program tersebut. Dalam penyelenggaraan program dilan ini sangat membantu masyarakat karena dalam mendapatkan pelayanan administrasi tidak perlu lagi menempuh jarak jauh bagi kelompok dilan dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Kelompok dilan juga tidak perlu lagi melakukan pelayanan

administrasi melalui prosedur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Berdasarkan hasil penelitian (Fitriyani, Aisyah, UB, 2019) bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi yang baik adalah pelayanan yang transparan dan proses tidak berbelit-belit sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi dikatakan efisien apabila proses pelayanan yang diberikan itu terbilang cepat, tidak berbelit-belit dan tanpa menguras banyak tenaga (Dhesti, Zamzami, Unsap, 2022)

### **Kecukupan**

Kriteria Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas pada kegiatan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kriteria berfokus pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan dan sebagai alat ukur keberhasilan dalam mencapai hasil yang diinginkan.

Program Peduli Dilan dapat dikatakan telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kepemilikan KTP-Elektronik khususnya kelompok dilan. Hal ini dapat dilihat dari hasil capaian dilan dari tahun 2019-2023, sebagai berikut:

Tabel 1 Capaian Dilan Tahun 2019-2022

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH DILAN YANG SUDAH MELAKUKAN PEREKAMAN</b>
<b>TAHUN 2019</b>	<b>33 orang</b>
<b>TAHUN 2020</b>	<b>36 orang</b>
<b>TAHUN 2021</b>	<b>306 orang</b>
<b>TAHUN 2022</b>	<b>535 orang</b>
<b>Tahun 2023 per tanggal 30 Maret</b>	<b>639 orang</b>

Sumber: Disdukcapil Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa capaian dilan terus meningkat dari tahun ke tahun yang menunjukkan bahwa program tersebut cukup efektif dan efisien.

### **Perataan**

Kriteria perataan merupakan kesamaan/perataan yang berhubungan dengan rasionalitas legal dan menunjukkan beberapa dampak dalam usaha pelaksanaan kegiatan dalam lingkup masyarakat. dampak yang diharapkan dari kriteria perataan ini dalam pelaksanaan evaluasi kegiatan adalah terlaksananya kegiatan tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang diharapkan.

Perataan program peduli dilan telah menghasilkan beberapa manfaat yang dirasakan oleh kelompok dilan seperti: telah terpenuhinya hak mereka untuk memiliki KTP yang berguna untuk menerima bantuan sosial dari pemerintah, dengan memiliki KTP kelompok dilan bisa menerima pelayanan

kesehatan dengan baik. Dengan capaian dilan yang berkisar 639 jiwa yang dimana mereka telah terpenuhi hak sebagai masyarakat Indonesia untuk memiliki KTP sebagai identitas mereka, merupakan wujud keberhasilan dari penyelenggaraan program dilan ini.

Pada penelitian (Dhesti, Zamzami, Unsap, 2022) menyatakan bahwa antusiasme masyarakat merupakan tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan program. Dengan partisipasi masyarakat yang tinggi dapat mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Pada proses perekaman pelayanan dilan tim dilan akan melakukan proses pengiriman data ke pusat dikarenakan seluruh data yang ada berada di pusat maka dari itu Tim Dilan sangat membutuhkan jaringan yang baik untuk pengiriman data tersebut agar segera diproses dan dapat diterbitkan. Namun pada kenyataannya jaringan ini juga sering mengalami gangguan dikarenakan sinyal di setiap desa berbeda-beda. Pada penelitian (Fitriyani, Aisyah, UB, 2019) mengemukakan fakta bahwa fasilitas pendukung saat melakukan pelayanan menggunakan internet sering terdapat gangguan koneksi sehingga mengakibatkan proses pelayanan administrasi mengalami kendala. Hal ini tentu saja menjadi kendala dalam proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan dan tentunya solusi dalam mengatasi hambatan tersebut

telah dipersiapkan oleh Tim Dilan dengan cara berpindah tempat untuk mencari sinyal yang lebih baik untuk proses pengiriman data ke pusat.

### **Responsivitas**

Kriteria responsivitas pada evaluasi program berkaitan dengan seberapa jauh kelompok sasaran merasa puas karena adanya program tersebut. Pada responsivitas ini juga dapat dilihat dari hasil capaian dilan dimana dari tahun 2021 hingga 2023 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dengan peningkatan jumlah dilan yang telah dilakukan perekaman ini menunjukkan bahwa partisipasi dilan dalam program dilan ini sangat baik. Kepuasan dalam menerima pelayanan dilan ini juga sering di ungkapkan oleh kerabat para dilan yang merasa bahwa dengan program dilan ini kerabat mereka mendapatkan hak mereka dalam kepemilikan KTP sebagaimana orang normal.

Namun terdapat kendala dalam proses pelayanan program dilan ini yaitu keterlambatan dalam pengiriman blanko dari pusat yang membuat penerbitan KTP juga tertunda, kemudian jaringan yang kurang stabil juga dapat menjadi kendala dalam proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan.

Survey Kepuasan Masyarakat memang sangat diperlukan untuk mengetahui dan mengukur seberapa puas kelompok sasaran dalam pelayanan dilan ini. Apabila terdapat permasalahan dalam pelaksanaan program dilan ini dapat terkontrol dengan baik dan secara langsung dapat dilakukan perbaikan pada kendala tersebut.

### **Ketepatan**

Kriteria ketepatan berhubungan dengan penilaian dari ketepatan kebijakan yang akan menjadi solusi di tengah-tengah masyarakat. Kriteria ketepatan ini akan menunjukkan bahwa kebijakan yang dijalankan telah menimbulkan dampak positif kepada kelompok sasaran. Kriteria Ketepatan dalam evaluasi program digunakan untuk melihat sejauh mana manfaat dari kebijakan yang dilakukan sudah tepat dan berjalan dengan baik di lingkungan masyarakat.

Dari hasil capaian dilan yang telah diperoleh oleh Disdukcapil menunjukkan bahwa kelompok dilan telah merasakan dampak positif dari program dilan tersebut dimana kelompok dilan dapat merasakan hak mereka untuk menerima bantuan sosial dari pemerintah pusat untuk menunjang kehidupan mereka. Dengan adanya program dilan ini dapat meringankan kelompok dilan untuk mendapatkan bantuan baik bantuan kesehatan, bantuan sosial dan bantuan lainnya

dikarenakan untuk mendapatkan bantuan tersebut memerlukan identitas maka dari itu Disdukcapil membuat terobosan baru program dilan ini untuk memenuhi kebutuhan dilan dalam kepemilikan KTP-Elektronik.

### **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan dari penulis bahwa Program Peduli Dilan terbukti sangat membantu masyarakat terutama kelompok dilan dalam melakukan pelayanan dalam bidang administrasi. Penerapan Program Dilan ini telah berjalan sejak tahun 2019 serta berhasil untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas baik dan memberikan hak yang sama kepada kelompok dilan.

Program Dilan dapat dikatakan sudah efektif dalam pelaksanaannya dikarenakan telah memudahkan kelompok dilan dalam menerima pelayanan administrasi. Program dilan telah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tidak berbelit, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Kelompok dilan bisa menerima pelayanan dilan dengan hanya duduk dirumah menunggu petugas datang kerumah mereka, hal ini tentu saja dapat memudahkan bagi kelompok dilan yang memang memiliki fisik yang rentan jauh berbeda dengan orang normal. Kemudian pada kriteria efisiensi, program dilan ini sudah dapat dikatakan

efisien. Hal ini dapat dilihat dari kecepatan proses penerbitan dokumen yang bisa sehari dapat selesai. Dan pada pelayanan dilan ini tidak terdapat tariff/biaya apapun, sehingga dapat dikatakan menerapkan pelayanan yang transparan.

Pada kriteria kecukupan menunjukkan bahwa pelayanan program dilan ini telah memberikan kepuasan bagi kelompok dilan yang telah menerima pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil capaian dilan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Manfaat dari program dilan ini juga dapat dirasakan oleh kelompok dilan secara langsung. Namun, meskipun program dilan ini dikatakan baik tetapi program ini juga memiliki permasalahan yang kerap kali terjadi yakni jaringan internet yang kurang stabil di desa yang memiliki sinyal internet kurang baik sehingga proses pengiriman data ke pusat ini tertunda dan harus berpindah tempat untuk mencari sinyal yang lebih baik.

Kelompok dilan memberikan respon yang baik terhadap pelaksanaan program dilan ini dengan partisipasi yang luar biasa dari kelompok dilan untuk menyukseskan penyelenggaraan program dilan ini. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kendala yakni pelayanan KTP yang dimana blanko KTP yang selalu terlambat pengirimannya dari pusat sehingga proses penerbitan KTP tertunda. Kemudian mengacu pada kriteria ketepatan,

program dilan ini telah memberikan keuntungan dan manfaat yang luar biasa kepada kelompok dilan karena dengan adanya program dilan ini dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Dengan proses pelayanan yang dilakukan dengan kegiatan jemput bola dimana kelompok dilan hanya perlu duduk dirumah dan menunggu tim dilan untuk berkunjung di rumah mereka.

## **6. Saran**

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis yaitu:

1. Sarana prasarana yang harus segera dipenuhi oleh instansi sebagai pendorong pelaksanaan pelayanan administrasi yang diselenggarakan.
2. Perlunya koordinasi yang baik antara Disdukcapil Sidoarjo dengan Pemerintah Pusat dalam proses pelayanan KTP terkait keterlambatan pengiriman blanko KTP.
3. Perlu adanya optimalisasi koneksi jaringan internet di Kabupaten Sidoarjo oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo agar dapat menghasilkan kecepatan lebih luas agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

## **7. Daftar Pustaka**

Dispendukcapil Sidoarjo. (2021). *PEDULI DILAN*.

- Disdukcapil.Sidoarjokab.Go.Id.  
<https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/informasi/peduli-dilan>
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (p. 608). Gadjah Mada University Press.
- Dhesti, Ningrum., W. Zamzani, M. (2022). *Evaluasi Program Predator (Perekaman KTP-Elektronik Bersepeda Motor) Kabupaten Sumedang*. JEHS (Journal of Education, Humaniora and Social Sciences). 5(1), 275-283.
- Easton .(2014: 03). *Riwayat* (1st ed., Issue 1993). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moetopo Beragama (Pers).
- Fitriyani, F., Arsiyah, A., & UB, A. R. (2019). *Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo*. JKMP(Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 5(2), 201–216.  
<https://doi.org/10.21070/JKMP.V5I2.1316>
- Mckeown, T., Teicher, J., & Dow, N. (2004). Department of Management Working Paper Series I S SN1327-5 2 1 6  
 Evaluating The Value: Comparing Local Government Initiatives in E-Gov in The UK and Australia  
 Evaluating The Value: Comparing Local Government Initiatives in E-Gov in The UK and Australia
- Background.
- Nurani, J., S, V. R., & Razak, D. A. (2018). *Efektifitas Single Identity Number (SIN) Dalam Implementasi KTP Elektronik*. 5(5), 205–212.
- Permatasari, I. A. (2020). The Journalish : Social and Government KEBIJAKAN PUBLIK. *Social And Government*, 1, 34–38.
- PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO NOMOR 2 TAHUN 2015 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SIDOARJO, (2015).
- Suhartoyo. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( PTSP )*. 2(1), 143–154.
- Sabino Mariano. (2019). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Taufiqurakhman. (2014). *Riwayat* (1st ed., Issue 1993). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moetopo Beragama (Pers).
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN

2013 TENTANG PERUBAHAN ATAS  
UNDANG-UNDANG NOMOR 23  
TAHUN 2006 TENTANG  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN,  
(2013).

Wahab, Solichin. A. (2014: 02). *Riwayat* (1st ed., Issue 1993). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moetopo Beragama (Pers).