

IMPLEMENTASI PROGRAM ANGSA SADIS (ANGKUTAN SEKOLAH SAHABAT DISABILITAS) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI SEKOLAH DI KABUPATEN NGANJUK

Mohammad Rizki Meidiansyah Prakoso¹, Suyeno², Langgeng Rachmatullah Putra³
*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email : 21901091066@unisma.ac.id*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan aksesibilitas dan beban ekonomi yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam mengakses fasilitas transportasi sekolah di Kabupaten Nganjuk. Sebelum adanya intervensi pemerintah, orang tua siswa berkebutuhan khusus harus mengeluarkan biaya transportasi mandiri sebesar Rp20.000 hingga Rp50.000 per hari, sementara transportasi umum yang ada seringkali tidak ramah disabilitas. Studi ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Angsa Sadis (Angkutan Sekolah Sahabat Disabilitas) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik bagi kelompok disabilitas. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi kasus. Fokus analisis didasarkan pada teori implementasi kebijakan David C. Korten, yang mengevaluasi kesesuaian antara program, kelompok sasaran, dan organisasi pelaksana. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Dinas Perhubungan, pihak Sekolah Luar Biasa (SLB), dan orang tua siswa, didukung oleh observasi dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan kondensasi data dan triangulasi sumber. Temuan utama menunjukkan bahwa Program Angsa Sadis telah diimplementasikan dengan sangat baik dan berdampak positif. Terdapat kesesuaian kuat antara program dengan kebutuhan sasaran, di mana layanan diberikan secara gratis sehingga sangat membantu stabilitas ekonomi keluarga. Pemerintah menyediakan armada bus khusus ramah disabilitas beserta petugas terlatih yang menjamin keamanan dan kenyamanan. Meskipun jangkauan layanan baru mencakup sekitar 15% dari total SLB di Nganjuk, kualitas pelayanannya mampu menumbuhkan motivasi belajar siswa dan rasa aman bagi orang tua. Kesimpulannya, program ini terbukti sangat efektif sebagai wujud pelayanan transportasi publik yang inklusif dan berkeadilan. Untuk optimalisasi ke depan, disarankan adanya penambahan armada dan perluasan rute agar seluruh sekolah disabilitas di Kabupaten Nganjuk dapat terfasilitasi secara merata.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Transportasi Inklusif, Program Angsa Sadis, Pelayanan Publik, Aksesibilitas Disabilitas.

Pendahuluan

Pelayanan publik yang ideal merupakan bentuk pelayanan yang dapat digunakan dan diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali, termasuk bagi individu dengan kebutuhan khusus. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, khususnya pada Pasal 15, dijelaskan bahwa sebagaimana dalam prinsip-prinsip dasar pelayanan, seorang penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menerapkan pelayanan yang bermutu. Selanjutnya, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa pelayanan publik meliputi beragam aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, pemberdayaan seluruh sumber daya yang tersedia di Indonesia menjadi hal yang esensial guna mendukung penyelenggaraan pelayanan kepada publik secara optimal. Dalam konteks pelayanan dasar, pemerintah berkewajiban menyediakan layanan di bidang kesehatan, pendidikan, dan administrasi. Pemenuhan terhadap kebutuhan layanan dasar tersebut harus diperhatikan dengan baik, salah satunya melalui penyediaan akses transportasi yang memadai agar masyarakat dapat menjangkau berbagai fasilitas pelayanan publik secara efisien sekaligus efektif.

Transportasi umum yang baik adalah salah satunya upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk memudahkan mobilitas kemasyarakatan. Hal tersebut juga dipertegas oleh Gronross (Ratminto dan Winarsih, 2006) yang mengungkapkan bahwa pelayanan adalah hasil adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan untuk perihal memecahkan masalah dan bersifat tidak kasat mata. Dalam proses berjalannya pelayanan tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, hal serupa ditambahkan oleh Barata Adya (2003), yang menjelaskan ada faktor eksternal dan internal yang memengaruhi kualitas pelayanan, diantara faktor internal berupa sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia. Sedangkan faktor eksternal berupa penerima layanan.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, pemahaman terhadap tingkat kualitas pelayanan dijadikan sebagai suatu hal yang krusial, khususnya pada konteks penyediaan transportasi sekolah yang secara langsung melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Amin Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang bersifat dinamis serta berkaitan erat dengan unsur jasa, produk, individu, lingkungan, dan proses. Kualitas tersebut akan dinilai ketika adanya pemberian pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Maka dari itu, kualitas pelayanan publik dilihat berdasarkan dari persepsi dan evaluasi pengguna terhadap pengalaman pelayanan yang diterimanya. Sebagai penyelenggara utama layanan publik, tanggung jawab pemerintah ditujukan untuk memberi pelayanan yang maksimal kepada kemasyarakatan. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui penerapan prinsip good governance (tata kelola pemerintahan yang baik), terutama pada penyediaan pelayanan dasar secara layak dan berkualitas yang bermaksud untuk memenuhi hak masyarakat dalam pemberian pelayanan publik yang optimal.

Salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan kemasyarakatan adalah layanan transportasi publik. Di Indonesia, sarana transportasi umum yang disediakan pemerintah mencakup berbagai moda, seperti kereta api dan bus, yang beroperasi untuk menjangkau kawasan perkotaan, pedesaan, hingga antarprovinsi. Jasa transportasi menjadi salah satu kebutuhan mendasar manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari. Khususnya di wilayah perkotaan, intensitas penggunaan transportasi umum cenderung lebih tinggi karena mobilitas masyarakat yang semakin dinamis. Sarana transportasi dengan demikian menjadi komponen vital yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan sosial maupun ekonomi masyarakat. Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan tersebut, pemerintah dituntut untuk menetapkan kebijakan dan program strategis yang mampu mengakomodasi kebutuhan mobilitas masyarakat secara efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, transportasi publik dapat dikategorikan sebagai kebutuhan dasar masyarakat (jurnaljatim.com, 2019).

Sebagai penyelenggara jasa transportasi publik, Perum Damri dituntut untuk senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan supaya mampu memberi kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan. Layanan yang optimal dalam sektor transportasi umum harus mencakup jaminan keamanan dan kenyamanan perjalanan, baik dari segi ketersediaan fasilitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Aspek-aspek tersebut menjadi prasyarat utama yang harus dipenuhi guna memastikan penumpang merasa aman, nyaman, dan terlindungi selama menggunakan jasa transportasi yang disediakan oleh pemerintah. Selain layanan transportasi umum, terdapat pula layanan transportasi sekolah yang diselenggarakan di berbagai daerah di Indonesia sebagai sarana antar-jemput peserta didik. Dalam penyelenggaraannya, layanan ini harus mempertimbangkan sejumlah faktor penting seperti keselamatan, biaya operasional, kecukupan armada, serta efisiensi penggunaan. Hal ini selaras akan pemaparan Kusmintardjo (1993:60) yang mengungkapkan bahwa penyediaan transportasi sekolah perlu memperhatikan aspek keselamatan dan efektivitas agar dapat mendukung aktivitas belajar mengajar secara optimal.

Terkait dengan penyelenggaraan layanan transportasi sekolah di Indonesia, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana transportasi yang dapat digunakan dan diakses oleh peserta didik penyandang disabilitas secara lebih mudah. Ketentuan ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang Disabilitas, yang menegaskan bahwasanya negara bertanggung jawab dalam hal penjaminan keberlangsungan hidup seluruh masyarakat tanpa terkecuali, termasuk bagi individu penyandang keterbatasan fisik maupun mental. Sebagai implementasi dari prinsip kesetaraan hak dan kesempatan bagi peserta didik disabilitas untuk memperoleh layanan publik di bidang transportasi, Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta lewat Unit Pengelola Angkutan Sekolah (UPAS) telah melakukan peluncuran layanan bus sekolah gratis khusus bagi pelajar penyandang disabilitas pada tahun 2016. Berdasarkan pernyataan Kepala UPAS, Mohammad Insaf, dalam artikel liputan6.com (2016), layanan ini dirancang untuk mengantar dan menjemput siswa disabilitas dengan rute perjalanan dari Panti Sosial Bina Netra menuju Sekolah Luar Biasa Negeri 07 Cipinang, Jakarta Timur. Bus sekolah tersebut memiliki kapasitas 24 tempat duduk yang disesuaikan dengan jumlah peserta didik sebanyak 22 orang, serta dilengkapi dengan pelayanan khusus bagi pengguna disabilitas. Petugas di lapangan diharuskan bersikap sabar dan berhati-hati ketika membantu siswa naik dan turun dari kendaraan. Lebih lanjut, UPAS berencana untuk menambah jumlah armada khusus disabilitas dengan terlebih dahulu melakukan survei kebutuhan terhadap panti sosial dan sekolah luar biasa (SLB) di wilayah DKI Jakarta.

Program layanan transportasi sekolah gratis bagi peserta didik reguler maupun penyandang disabilitas telah diterapkan di berbagai wilayah di Provinsi Jawa Timur, diantaranya di Kota Malang, Blitar, Surabaya, Mojokerto, Kediri, Gresik, serta Kabupaten Nganjuk. Pelaksanaan program tersebut tujuannya guna mendukung akses pendidikan secara merata sekaligus inklusif bagi semua pelajar. Di Kota Surabaya, layanan angkutan sekolah ini telah beroperasi bagi peserta didik jenjang Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sampai Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK) secara gratis (jatim.antaranews.com, 2023). Namun demikian, hasil implementasi menunjukkan bahwa kinerja layanan transportasi sekolah di Surabaya masih belum optimal, terutama dalam hal ketersediaan armada dan cakupan rute perjalanan. Berdasarkan data yang ada, jumlah bus sekolah hanya tersedia sembilan (9) unit dengan lima (5) titik kumpul keberangkatan, sehingga belum sebanding dengan jumlah peserta didik yang membutuhkan layanan tersebut. Kondisi ini turut diperparah dengan tingginya tingkat kemacetan di Kota Surabaya, yang tercatat sebagai kota termacet keempat di Indonesia dengan jumlah

kemacetan mencapai 29.880 kali. Melihat kondisi tersebut, pemerintah daerah perlu mengambil langkah strategis untuk memperluas aksesibilitas layanan transportasi sekolah, baik bagi pelajar reguler maupun penyandang disabilitas. Upaya tersebut diharapkan dapat mewujudkan sistem transportasi secara lebih aman, efisien, sekaligus inklusif, serta mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar di wilayah perkotaan.

Kebijakan penyediaan layanan transportasi sekolah yang telah diimplementasikan di Kota Surabaya kini mulai diadopsi oleh berbagai daerah lain, termasuk Kabupaten Nganjuk. Keberadaan layanan ini memberikan kemudahan bagi peserta didik dalam melaksanakan aktivitas belajar mengajar, karena dapat mengurangi risiko keterlambatan, serta memberi rasa keamanan dan kenyamanan sepanjang perjalanan menuju dan dari sekolah. Selain itu, program tersebut juga dinilai mampu membantu orang tua atau wali murid dalam mengantarkan anak ke sekolah secara lebih efisien. Penyelenggaraan layanan transportasi sekolah termasuk upaya pemerintah dalam meminimalisir tingkat kemacetan di jalan raya dan meminimalisir penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar, khususnya mereka yang belum memenuhi syarat hukum untuk mengemudikan kendaraan bermotor, seperti pelajar di bawah umur 17 tahun yang belum mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM).

Sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah dalam penyediaan fasilitas umum dan transportasi publik, program angkutan sekolah gratis di Kabupaten Nganjuk mendapat sambutan positif dari masyarakat. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk (2019), dalam kurun waktu tiga minggu sejak peluncurannya pada bulan Mei, layanan tersebut telah mengangkut 1.647 siswa saat berangkat dan 1.640 siswa saat pulang sekolah (dishub.nganjukkab.go.id, 2019). Antusiasme masyarakat terhadap layanan ini juga disertai dengan perhatian khusus terhadap pelajar penyandang disabilitas, yang membutuhkan akses transportasi yang layak dan setara. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama penyediaan transportasi sekolah bukan hanya untuk mendukung efisiensi mobilitas pelajar, tetapi juga sebagai bentuk layanan publik yang inklusif, yang berperan dalam meningkatkan mutu dan pemerataan kualitas pendidikan. Dengan demikian, penyediaan sarana transportasi sekolah diharapkan dapat mengurangi risiko keterlambatan siswa serta menjamin kesetaraan akses pendidikan bagi seluruh pelajar, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau kebutuhan khusus.

Program Layanan Transportasi Sekolah untuk Sahabat Disabilitas (Angsa Sadis) merupakan inisiatif angkutan sekolah gratis yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk bagi peserta didik berkebutuhan khusus. Program ini menggunakan kendaraan mikrobus yang dirancang untuk memfasilitasi mobilitas pelajar penyandang disabilitas supaya bisa menjangkau sekolah secara lebih nyaman dan aman. Peluncuran program Angsa Sadis dilaksanakan pada 16 Desember 2019 oleh Bupati Nganjuk, Novi Rahman Hidayat, S.Sos., M.M., sebagai bentuk tindak lanjut dari program bus sekolah gratis yang telah beroperasi sebelumnya sejak Juli 2019. Menurut laporan jurnaljatim.com (2019), kehadiran program ini diharapkan dapat memberi ruang sekaligus fasilitas yang setara bagi siswa penyandang disabilitas dalam memperoleh dan mengakses pendidikan, sebagaimana hak yang dimiliki oleh peserta didik reguler. Selain berfungsi sebagai sarana transportasi yang inklusif, program Angsa Sadis juga memiliki tujuan strategis untuk mengurangi risiko kecelakaan lalu lintas bagi kaum pelajar penyandang disabilitas, khususnya bagi mereka yang belum memenuhi persyaratan administratif untuk mengendarai kendaraan bermotor, seperti belum mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM). Maka dari itu, program ini bukan hanya menggambarkan komitmen pemerintah daerah terhadap pendidikan inklusif, namun pula memperlihatkan kepedulian terhadap keselamatan dan kesejahteraan pelajar disabilitas di Kabupaten Nganjuk.

Berlandaskan latar belakang diatas, peneliti berminat untuk menjalankan pengkajian lebih lanjut pelaksanaan program Angsa Sadis sebagai bentuk layanan transportasi sekolah inklusif di Kabupaten Nganjuk. Program ini mencerminkan inisiatif pemerintah daerah dalam mewujudkan kesetaraan akses layanan publik, khususnya dalam bidang transportasi bagi peserta didik penyandang disabilitas, serta dapat dijadikan sebagai salah satu upaya konkrit dalam mendukung terciptanya pendidikan secara inklusif dan berkeadilan.

Tinjauan Pustaka

Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan instrumen pemerintah yang berfungsi dalam mengatur serta mengelola sumber daya manusia, alam, serta finansial demi kepentingan publik. Pada prinsipnya, kebijakan merupakan suatu rangkaian tindakan atau keputusan yang mengarahkan pendistribusian sumber daya secara adil dan efisien. Menurut Heinz Eulau dan Kenneth Prewitt dalam Leo Agustino (2006:6), kebijakan publik adalah ketentuan tetap yang ditandai adanya konsistensi serta pengulangan perilaku dari pembuat maupun pelaksana kebijakan. Sementara itu, Bridgman dan Davis (2004) dalam Edi Suharto (2007:5) menyebutkan bahwa kebijakan publik terdapat tiga dimensi utama, yakni untuk menjadi tujuan, sebagai tindakan secara legal, serta menjadi hipotesis.

Implementasi Kebijakan

Implementasi ialah sebuah proses yang terstruktur dan telah dirancang sebelumnya, yang dijalankan selaras akan standar yang ditentukan untuk mewujudkan target yang dikehendaki. Proses ini berpotensi menghasilkan serangkaian kebijakan yang memfasilitasi transformasi serta pencapaian hasil yang diharapkan. Terdapat beberapa komponen krusial yang harus terpenuhi demi keberhasilan suatu kegiatan implementasi. Komponen pertama berkaitan dengan program itu sendiri. Komponen kedua adalah sasaran dari program tersebut. Apabila program tidak memberikan dampak positif kepada audiens yang telah ditetapkan, maka program tersebut dapat dianggap

tidak berhasil diimplementasikan. Komponen ketiga adalah pihak pelaksana. Aspek pelaksanaan memegang peranan vital, mencakup manajemen hingga pemantauan selama proses implementasi berlangsung.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, layanan publik didefinisikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menunaikan kebutuhan pelayanan bagi semua masyarakat, sebagaimana diatur dalam aturan undang-undang. Layanan ini mencakup jasa, barang, ataupun layanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara layanan publik. Dalam konteks penyediaan barang dan jasa, layanan publik berfungsi sebagai fasilitasi yang diberikan kepada masyarakat. Dalam operasional pemerintahan, negara memiliki tanggung jawab guna menyajikan layanan publik kepada setiap masyarakat sebagai upaya pemenuhan hak dan kebutuhan fundamental mereka (Rahmadana et al., 2020).

Pelayanan Transportasi

Sukanto (2002:15) membedakan transportasi berdasarkan penggunaan motor, yang mencakup transportasi bermotor ataupun yang tidak bermotor. Transportasi bermotor ialah kategori yang memanfaatkan kendaraan berkekuatan mesin di jalan raya. Kategori ini mencakup baik kendaraan publik maupun privat. Angkutan publik, khususnya angkutan perkotaan, umumnya dioperasikan oleh pemerintah daerah dan ditentukan penggunaannya di jalur jalan.

Angsa Sadis (Angkutan Sekolah Sahabat Disabilitas)

Disabilitas berakar pada fakta bahwa setiap individu memiliki keunikan masing-masing. Istilah ini dipakai sebagai alternatif dari istilah "penyandang cacat" yang biasanya menimbulkan kesan diskriminatif serta memiliki nuansa yang kurang positif. Indonesia memiliki kerangka hukum terkait disabilitas, yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 terkait Penyandang Disabilitas. Sebagaimana didefinisikan pada Pasal 1 undang-undang tersebut, "Penyandang disabilitas yakni seseorang yang sedang menghadapi hambatan sensorik, mental, intelektual, dan fisik dengan kurun waktu lama, yang ketika menjalin interaksi dengan lingkungan mampu melewati kesulitan dan tantangan untuk terlibat secara penuh sekaligus efektif bersama masyarakat lain berdasar prinsip kesetaraan hak".

Metode Penelitian

Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. deskriptif kualitatif berbasis studi kasus, peneliti dapat menggambarkan situasi atau kondisi implementasi pelayanan transportasi disabilitas secara faktual dan alami, sehingga memberikan pemahaman yang utuh mengenai konteks, interaksi, dan pengalaman nyata individu maupun kelompok yang terlibat dalam program tersebut.

Fokus Penelitian

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2018: 207), fokus penelitian dalam studi kualitatif berfungsi sebagai batasan terhadap isu atau permasalahan yang diteliti. Fokus penelitian ini termasuk penjabaran dari kerangka pikir. Berikut pada penelitian Implementasi Program Angsa Sadis (Angkutan Sekolah Sahabat Disabilitas) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Sekolah Di Kabupaten Nganjuk.

1. Kesesuaian implementasi program Angsa Sadis di Kabupaten Nganjuk, menggunakan teori implementasi David C. Korten. Yakni:
 - a. Keselarasan antara program dan pemanfaatan
 - b. Keselarasan antara program dan organisasi pelaksana
 - c. Keselarasan antara kelompok sasaran dan organisasi pelaksana
2. Kesesuaian kualitas pelayanan pada program Angsa Sadis, dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990). Yakni:
 - a. *Tangible*
 - b. *Reliability*
 - c. *Responsif*
 - d. *Empathy*
 - e. *Assurance*

Situs dan Latar Penelitian

Oleh karena itu, diperlukan dedikasi waktu yang memadai bagi peneliti untuk berada di lokasi penelitian.

1. Jalan Gatot Subroto No. 3, Kelurahan Ringinanom, Kec. Nganjuk, Kode Pos 64414. Dengan situs penelitian Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk.
2. Jalan Raya Kediri No. 305, Kec. Loceret, Kab. Nganjuk. Dengan situs penelitian SLB Krida Utama 2 Loceret.
3. Jalan Barito No. 151, Kec. Begadung, Kab. Nganjuk. Dengan situs penelitian SLB Shanti Kosala Mastrip.

Sumber Data

1. Data Primer

Indriantoro dan Supomo (2001: 146) berpendapat bahwa, data primer ialah sumber data penelitian yang didapat secara langsung dari sumber asli. Data primer yang peneliti gunakan yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tentang Implementasi Program Angsa Sadis Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Sekolah di Kabupaten Nganjuk.

2. Data sekunder

Sementara data sekunder sebagaimana yang dikemukakan Indriantoro dan Supomo (2001: 147) ialah sumber data penelitian yang didapat dengan cara tidak langsung lewat media perantara.

- 1) UU No. 8 Tahun 2016 terkait Penyandang Disabilitas
- 2) Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.967/AJ.202/DRJD/2007 mengenai Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah.
- 3) Keputusan Bupati Nganjuk No 188/272/K/411.013/2023 Terkait Penetapan Angkutan Sekolah Sahabat Disabilitas di Kabupaten Nganjuk
- 4) Visi dan misi Bupati Nganjuk
- 5) Program kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengaplikasikan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Dalam hal ini observasi yang dijalankan oleh peneliti dengan cara melihat, mengamati dan memahami secara langsung mengenai Program Angsa Sadis yang diterapkan pada pelayanan transportasi sekolah di Kabupaten Nganjuk.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara dijalankan melalui cara mendatangi langsung informan atau menggunakan platform online untuk menanyakan berbagai hal sehubungan dengan isu yang sedang dikaji. Proses wawancara dilaksanakan dengan cara terstruktur, di mana peneliti sudah mempersiapkan panduan yang berisikan daftar pertanyaan yang relevan dengan topik penelitian.

3. Dokumentasi

Dalam studi ini, dokumen berfungsi sebagai pelengkap untuk temuan penelitian. Terdapat beberapa dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan program Angsa Sadis, transportasi untuk sekolah, serta bangunan yang disertai rekaman audio beserta foto dari sumber yang akan dijelaskan oleh peneliti melalui penggunaan bahasa yang ilmiah.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan pada penelitiannya ini ialah model analisis interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Menurut mereka, analisis data kualitatif dijalankan dengan cara interaktif yang berjalan secara terus-menerus melalui komponen-komponen berikut:

1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam tahapan ini, peneliti memilah informasi dari hasil wawancara di SLB Shanti Kosala Mastrip, SLB Loceret, dan SLB Krida Utama yang selaras dengan tema implementasi Program Angsa Sadis, serta membuang data yang tidak relevan.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Peneliti menyajikan data secara sistematis dengan bentuk teks naratif, matriks, maupun bagan guna menggambarkan situasi atau kondisi implementasi pelayanan transportasi disabilitas secara faktual dan alami.

3) Menggambar dan Memverifikasi Kesimpulan (*Drawing and Verification Conclusion*)

Peneliti mulai mencari makna, pola, dan penjelasan dari hasil penelitian sejak awal pengumpulan data. Kesimpulan ini selanjutnya dilakukan verifikasi melalui cara peninjauan kembali catatan lapangan guna memastikan temuan penelitian memiliki kredibilitas yang tinggi

Keabsahan Data

Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi pada uji kredibilitas didefinisikan sebagai proses mengecek data dari beragam sumber dan berbagai waktu. Norman K. Denzin mengartikan triangulasi adalah proses penggabungan dari beragam metode yang dipergunakan dalam pengkajian fenomena yang bersangkutan baik dari perspektif dan sudut pandang yang beda. Dalam penelitian ini diterapkan tiga bentuk triangulasi sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dijalankan melalui pengecekan data yang telah didapat lewat sejumlah sumber informan yang ada untuk tema yang serupa.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik diterapkan ketika teknik yang digunakan dalam penelitian berbeda. Misalnya dalam suatu penelitian kualitatif dipergunakan dalam teknik wawancara, observasi, dokumentasi dalam pengumpulan datanya. Peneliti pula bisa menggunakan informan yang berbeda sebagai sumber datanya. Melalui berbagai metode itulah diharapkan akan menghasilkan data yang mendekati kebenaran.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi ini berguna sebagai pengujian data yang terkait dengan pengamatan, baik melalui wawancara, observasi maupun teknik yang lain. Jika data yang ditemukan berbeda maka harus terus dilakukan pengecekan hingga mendapatkan kepastian data (Majid 2017:104). Triangulasi waktu dilakukan untuk mengecek konsistensi data dalam kurun waktu yang berbeda.

Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Program Angsa Sadis di Kabupaten Nganjuk

a. Kesesuaian Program Angsa Sadis Terhadap Kebutuhan Siswa-Siswi

Dalam konteks penelitian ini Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk melakukan penyusunan Program Angsa Sadis melalui survey ke dua sekolah yaitu SLB Krida Utama 2 Loceret dan SLB Shanti Kosala Mastrip. Hal ini berguna untuk menentukan rute antar jemput beserta pos-pos. Keterlibatan kelompok sasaran dalam kegiatan penyusunan Angsa Sadis dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk merupakan langkah efektif guna kejelasan program sedari awal. Hal ini juga dilakukan sebagai upaya inventarisasi kebutuhan agar siswa-siswa-siswi disabilitas memperoleh layanan angkutan yang optimal. Keterlibatan SLB ini dikonfirmasi oleh Arif Indah selaku Wakil Kepala Kesiswaan, SLB Krida Utama 2 Loceret dalam wawancara yang sudah dilakukan.

Keterlibatan kelompok sasaran dalam kegiatan penyusunan program Angsa Sadis merupakan bentuk kejelasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk, mengingat bahwa kelompok sasaran merupakan pihak paling memahami bagaimana kegiatan antar jemput biasa dilakukan. Artinya, program Angsa Sadis diupayakan agar tepat sasaran dimana proses penyusunan tidak bersifat sentral namun juga mempertimbangkan kondisi di lapangan. Hal ini tentu memudahkan Dinas Perhubungan untuk menentukan rute jalur angkutan. Adapun urgensi dari pentingnya keterlibatan kelompok sasaran karena adanya perspektif yang tidak sepenuhnya diketahui oleh organisasi pelaksana. Layaknya Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk dalam membaca rute antar jemput biasanya dilakukan oleh orang tua guna penyusunan program Angsa Sadis. Sehingga diharapkan rute antar jemput pada Program Angsa Sadis tepat berjalan secara efektif.

Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk melakukan upaya untuk memastikan agar Program Angsa Sadis sesuai dengan kebutuhan kelompok disabilitas, diantaranya yaitu dengan mengusahakan kebutuhan setiap jenis disabilitas dan mempertimbangkan biaya transportasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Mokh. Sihabuddin menjelaskan bahwa setiap jenis disabilitas memiliki kebutuhan yang berbeda-beda seperti disabilitas tuna netra dengan layanan angkutan yang juga berbeda. Upaya Dinas Perhubungan dalam mengoptimalkan Program Angsa Sadis melalui usaha dalam menyediakan kebutuhan yang berbeda bagi siswa-siswi disabilitas menjadi penting untuk dijelaskan bagaimana kesesuaian program dengan kelompok sasaran.

Usaha dalam pemenuhan kebutuhan siswa-siswi disabilitas yang berbeda mampu menjadi ukuran bahwa upaya implementasi program Angsa Sadis terhadap siswa-siswi disabilitas menjadi sorotan penting bagi organisasi pelaksana. Dalam hal ini, upaya Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk memiliki sensitivitas terhadap kondisi siswa-siswi disabilitas. Hal ini dibuktikan dari pertimbangan pentingnya menyediakan infrastruktur sesuai dengan setiap jenis disabilitas.

Meskipun sudah terdapat upaya untuk menyediakan angkutan yang sesuai bagi berbagai jenis disabilitas, Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk masih menghadapi kendala operasional yang signifikan pada elemen Organisasi Pelaksana. Kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan sumber daya organisasi, di mana saat ini armada Program Angsa Sadis hanya berjumlah 2 unit (Elf/Bus). Berdasarkan teori David C. Korten, keterbatasan pada elemen organisasi ini menghambat tercapainya kesesuaian (fit) yang maksimal antara kapasitas penyedia layanan dengan luasnya kebutuhan kelompok sasaran yang ada di Kabupaten Nganjuk. Dampaknya, jangkauan layanan belum dapat menyentuh seluruh wilayah Kabupaten secara menyeluruh, melainkan baru terfokus secara spesifik pada siswa-siswi di SLB Krida Utama 2 Loceret dan SLB Shanti Kosala Mastrip di Begadung. Dalam perspektif Zeithaml (1990), keterbatasan jumlah armada ini menjadi tantangan besar pada dimensi *Reliability* (keandalan), karena program belum mampu mengakomodasi seluruh populasi siswa disabilitas yang tersebar di berbagai kecamatan. Selain itu, adanya kebijakan pergantian sopir setiap 3 bulan sekali juga menjadi catatan dalam stabilitas organisasi pelaksana untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan jangka panjang agar tetap selaras dengan kebutuhan siswa.

b. Kesesuaian Program Angsa Sadis dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk

Keberlangsungan Program Angsa Sadis di lapangan ditentukan erat oleh bagaimana Dinas Perhubungan di Kabupaten Nganjuk melaksanakan tugasnya sebagai implementator. Oleh karenanya, peneliti dalam penelitian ini melakukan analisis mendalam terhadap Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk terkait kesesuaian Program Angsa Sadis dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk. Terakhir, penting untuk melihat kualitas implementator dalam melaksanakan program Angsa Sadis oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk dalam melakukan pemenuhan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas. Sebab, petugas yang memberikan pelayanan yang memadai menunjang kemampuan petugas dalam menyukseskan keberhasilan Program Angsa Sadis. SLB serta orang tua menyampaikan bahwa Angsa Sadis perlu menambah armada angkutan sekolah. Dengan adanya penambahan armada akan memudahkan penyandang disabilitas untuk ke sekolah.

Sehingga dapat dipahami, bahwa kemampuan Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk dalam melayani masyarakat melalui program Angsa Sadis berjalan sesuai yang diharapkan. Meskipun adanya kendala tidak adanya penambahan armada Angsa Sadis, namun SLB dan orang merasakan kemampuan Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk dengan baik

c. Kesesuaian Kelompok Sasaran dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk

Berdasarkan data penelitian yang sudah didapatkan oleh peneliti dari beberapa informan yaitu mulai dari petugas Dinas Perhubungan, SLB sasaran program, dan orang tua wali. Peneliti mendapatkan data bahwa dalam proses penyusunan program Angsa Sadis ini menggunakan kacamata yang memandang pada solusi dari permasalahan yang ada yaitu untuk memberikan fasilitas yang baik kepada siswa-siswi disabilitas dalam transportasi menuju sekolah oleh karena itu dari pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk melakukan inventarisasi transportasi yang sesuai dengan kebutuhan anak-anak sehingga merasa nyaman. Adanya program ini digagas sebelumnya di wilayah sekolah yang ada di Kabupaten Nganjuk ini berdasarkan pemaparan dari pihak Dinas Perhubungan memang diprioritaskan untuk siswa-siswi disabilitas untuk memberikan layanan yang adil dibandingkan siswa normal lainnya.

Dalam program Angsa Sadis tidak ada persyaratan khusus yang harus dipenuhi oleh target sekolah, siswa-siswi, maupun orang tua wali. Tentunya hal ini akan semakin memudahkan dan mempercepat implementasi program Angsa Sadis. Dari pihak sekolah juga merasa bahwa program Angsa Sadis ini dirumuskan berdasarkan kebutuhan sekolah mulai dari titik penjemputan yaitu dari Desa Sawahan sampai Loceret kemudian hal tersebut kemudian di sosialisasikan kepada orang tua wali sehingga peserta didik mengetahui dan tertata dengan baik. Manfaat adanya program Angsa Sadis ini diharapkan juga harus tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan sasaran penerima program. Untuk proses implementasi program Angsa Sadis ini dilakukan pemetaan alamat masing-masing terhadap kondisi siswa dan siswi disabilitas dan juga kondisi disabilitas sehingga nantinya pelayanan yang diberikan menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Kendala yang sering terjadi dalam implementasi program Angsa Sadis ini adalah kurangnya armada sehingga masih terbatas untuk wilayah sawahan sampai loceret saja, untuk programnya sudah baik sesuai dengan kebutuhan siswa-siswi disabilitasnya.

Dalam implementasi program Angsa Sadis komunikasi dilakukan secara berkala guna untuk melakukan evaluasi program. Dalam proses evaluasi tentunya melibatkan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk, SLB Sasaran, serta orang tua wali murid. Kemudian untuk menyesuaikan kesesuaian antara kelompok sasaran program dengan organisasi pelaksana maka kelompok sasaran salah satunya adalah orang tua wali dengan organisasi pelaksana yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk ini dalam proses perumusannya Dinas Perhubungan juga melibatkan langsung orang tua wali dalam proses perencanaan, penyusunan, pelaksanaan hingga evaluasi program ini melalui survei yang dilakukan baik dalam skala khusus dan umum. Dalam proses pelaksanaannya di lapangan sebagai acuan teknis program Angsa Sadis kemudian diharuskan ada Standar Operasional Prosedur (SOP) guna untuk memberikan kepastian dan keamanan yang dapat di pantau oleh organisasi pelaksana sehingga penerima program dapat menyelaraskan.

Kemudian sebagai penerima manfaat program Angsa Sadis yang utama yaitu orang tua wali perasaan selama program berlangsung ini juga menjadi poin utama dalam kesesuaian antara organisasi pelaksana yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk untuk mengetahui bagaimana respon orang tua wali selama anaknya mengikuti program Angsa Sadis, hal tersebut peneliti temukan di lapangan ketika melakukan pencarian informasi kepada orang tua wali yang menjelaskan bahwa tidak ada kekhawatiran selama di antar dan jemput karena guru di sekolahnya baik-baik, namun mungkin ada sedikit khawatir pada temannya saja karena kadang nakal juga. Adanya program Angsa Sadis ini memberikan dampak pada orang tua sehingga tidak perlu melakukan antar dan jemput lagi sehingga bisa melakukan pekerjaan seperti semula.

Tabel 4.6 Hubungan Peta Konseptual antara Fakta di Kab. Nganjuk dengan Teori Korten dan Zeithaml

Elemen Keselarasan (Korten)	Fakta di Kabupaten Nganjuk	Dimensi Kualitas (Zeithaml)	Status Keselarasan (Fit)
Program ↔ Kelompok Sasaran	Pembebasan biaya (gratis) & pendampingan guru di bus.	<i>Empathy & Responsiveness</i>	Sangat Selaras: Program menjawab kebutuhan ekonomi & fisik siswa.
Organisasi ↔ Program	Adanya SOP & MoU serta konsistensi rute penjemputan.	<i>Assurance & Reliability</i>	Selaras: Organisasi memiliki kapasitas teknis & kepastian hukum.
Organisasi ↔ Kelompok Sasaran	Survei berkala, grup WhatsApp, & respon cepat terhadap jadwal SLB.	<i>Responsiveness & Assurance</i>	Sangat Selaras: Terbentuk kepercayaan publik & legitimasi moral.

Secara teoretis, Peta Konseptual di atas membuktikan bahwa implementasi Program Angsa Sadis bukan sekadar menjalankan rutinitas birokrasi. Kualitas pelayanan yang diberikan (Zeithaml) bertindak sebagai perekat yang menghubungkan antara apa yang diinginkan masyarakat dengan apa yang dilakukan pemerintah.

Peneliti menyimpulkan bahwa jika dimensi kualitas seperti Reliability atau Assurance tidak terpenuhi, maka elemen Organisasi dan Program dalam model Korten akan mengalami ketimpangan (misfit). Namun, fakta di Nganjuk menunjukkan bahwa sinkronisasi antara aturan formal (SOP/MoU) dengan fleksibilitas di lapangan telah berhasil menciptakan ekosistem pelayanan yang stabil dan terpercaya. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik secara otomatis menjadi katalisator utama bagi keberhasilan implementasi program secara menyeluruh.

2. Kualitas Program Angsa Sadis di Kabupaten Nganjuk

a. Ketampakan fisik dalam kualitas Program Angsa Sadis

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah didapatkan terhadap petugas Dishub Kabupaten Nganjuk, Guru SLB, dan juga orang tua wali terkait dengan ketampakan fisik yang mendukung dalam program Angsa Sadis untuk menganalisis kualitas dari implementasi program Angsa Sadis. yang pertama adalah Penampilan seragam yang formal dan rapi memberikan kesan profesional dan menunjukkan bahwa petugas mematuhi standar operasional. Hal ini penting karena penampilan yang sesuai dengan standar tidak hanya mencerminkan profesionalisme tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap program. Penampilan yang konsisten dengan seragam resmi juga memberikan rasa aman dan percaya diri bagi orang tua wali dan siswa-siswi disabilitas.

Program Angsa Sadis tampaknya berhasil dalam menjaga kualitas kendaraan, yang merupakan indikasi pengelolaan yang baik dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Kedisiplinan waktu menunjukkan komitmen terhadap penyediaan layanan yang teratur dan dapat diandalkan. Ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan. Kedisiplinan yang baik memastikan bahwa siswa-siswi disabilitas menerima layanan sesuai jadwal, yang mengurangi kekhawatiran orang tua wali mengenai ketepatan dan konsistensi layanan.

Secara keseluruhan, program Angsa Sadis di Kabupaten Nganjuk menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dalam aspek ketampakan fisik. Penampilan petugas yang profesional, kenyamanan kendaraan, dan kedisiplinan waktu merupakan indikator positif dari kualitas layanan. Namun, terdapat kendala minor yang perlu ditangani, terutama terkait dengan pergantian sopir. Dengan menerapkan saran-saran yang diberikan, diharapkan program ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan, serta memastikan bahwa siswa-siswi disabilitas mendapatkan layanan yang optimal dan konsisten.

Dalam proses antar jemput siswa-siswi disabilitas petugas Dishub berkoordinasi langsung dengan pihak sekolah untuk mengetahui jalur dan juga jam sekolah sehingga dapat meningkatkan pelayanan kedisiplinan petugas dalam proses penjemputan apabila sudah terjadwal. Selama ini dalam implementasi program Angsa Sadis sudah berjalan dengan baik tidak ada keterlambatan dalam antar jemput sehingga bisa dikatakan bahwa petugas di lapangan melakukan pelayanan secara disiplin.

b. Kehandalan dari kendaraan Angsa Sadis

Kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna, yaitu siswa-siswi disabilitas dan orang tua wali, adalah indikator penting dari kehandalan kendaraan. Ketika kendaraan beroperasi tanpa kendala dan memberikan pengalaman yang nyaman, hal ini menunjukkan bahwa kehandalan kendaraan dalam program Angsa Sadis memenuhi harapan pengguna. Kepuasan ini juga dapat meningkatkan motivasi

siswa untuk bersekolah, yang menunjukkan dampak positif dari kehandalan kendaraan terhadap keberhasilan program. Kesesuaian dalam pelayanan berkaitan erat dengan bagaimana kendaraan beroperasi sesuai dengan jadwal dan tanpa gangguan. Kondisi kendaraan yang terjaga dengan baik dan perawatan yang rutin mendukung konsistensi pelayanan. Dengan kendaraan yang jarang mengalami masalah, program Angsa Sadis dapat memastikan bahwa pelayanan antar jemput dilakukan sesuai jadwal dan dengan keakuratan tinggi.

Secara keseluruhan, kehandalan kendaraan dalam program Angsa Sadis menunjukkan performa yang baik berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan guru SLB. Kendaraan beroperasi dalam kondisi prima, jarang mengalami masalah, dan memberikan kenyamanan kepada pengguna. Perawatan rutin dan kepedulian terhadap masalah menunjukkan komitmen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam program Angsa Sadis tidak ada alat bantu khusus yang digunakan oleh Dishub Kab Nganjuk. Alat yang digunakan hanya transportasi berupa kendaraan bus yang kemudian di dalamnya terdapat guru sekolah untuk membantu petugas dalam mengatur siswa-siswi disabilitas. Tentunya dalam mengoperasikan bus sekolah petugas Dishub Kab Nganjuk sudah sangat menguasai karena dari pihak Dishub sudah menyeleksi secara mandiri dan petugas sudah memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai syarat utama berkendara di jalanan. Petugas sudah sangat menguasai dan ahli dalam mengoperasikan kendaraan hal ini juga dibuktikan tidak pernah ada kendala kendaraan seperti mogok maupun kecelakaan dalam program Angsa Sadis.

c. Tanggapan petugas dalam implementasi program Angsa Sadis

Pembahasan mengenai tanggapan (*Responsif*) dalam implementasi program Angsa Sadis di Kabupaten Nganjuk untuk mengetahui bagaimana kualitas program menunjukkan hasil yang positif namun juga menyisakan beberapa tantangan. Dalam dimensi ini diharapkan respon cepat untuk menanggapi keluhan maupun permasalahan. Program ini dirancang untuk memberikan layanan antar jemput kepada siswa disabilitas di SLB (Sekolah Luar Biasa), dengan tujuan utama untuk meningkatkan aksesibilitas dan mendukung inklusi pendidikan di wilayah tersebut. Beberapa indikator yang perlu diperhatikan yaitu:

1) Jaminan

Jaminan dalam pelayanan berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam hal ini program Angsa Sadis tentunya terdapat jaminan yang diberikan dan semua tertuang dalam SOP pelaksanaan program dan MoU yang dilakukan antara Dishub Kab Nganjuk dengan Sekolah.

Tentunya dalam menjalankan tugas untuk antar jemput siswa siswi petugas Dishub sudah berkoordinasi dengan pihak sekolah terkait waktu dan rute perjalanan sehingga dalam pelaksanaannya tidak ada yang terlambat dan tepat waktu. Kemudian dari hasil wawancara dengan orang tua wali murid, ditemukan bahwa mereka menyambut baik kehadiran program Angsa Sadis. Sebelumnya, orang tua harus secara rutin mengantarkan anak-anak mereka ke sekolah, yang memerlukan waktu dan mengganggu aktivitas sehari-hari mereka. Program ini, yang menyediakan layanan antar jemput, telah meringankan beban tersebut secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa program tersebut berhasil dalam memenuhi kebutuhan praktis orang tua dan memberikan kemudahan yang sangat dibutuhkan.

Selain itu, para pengajar di SLB Loceret juga memberikan tanggapan positif terhadap program ini. Mereka mengakui bahwa program Angsa Sadis sangat membantu siswa disabilitas dalam mengakses sekolah dengan lebih mudah. Program ini tidak hanya mendukung mobilitas siswa tetapi juga menciptakan suasana belajar yang lebih kondusif. Hal tersebut menegaskan bahwa program ini berhasil dalam mendukung proses pendidikan dan memberikan dampak positif pada lingkungan sekolah. Berdasarkan data dan wawancara yang diperoleh tentunya program Angsa Sadis ini gratis dan tidak dipungut biaya baik dari sekolah maupun orang tua wali karena anggaran dalam program Angsa Sadis berasal dari APBD Kabupaten Nganjuk.

2) Empati

Empati berkenaan dengan perilaku perhatian dan kepedulian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Petugas lapangan Dishub selalu mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa-siswi dengan melakukan antar dan jemput secara tepat waktu. Namun kendala yang sering dialami yaitu ketika pergantian petugas sering terjadi kelupaan jadwal. Petugas dari Dishub Kabupaten Nganjuk dan guru SLB bersikap ramah dan membantu para siswa-siswi khususnya dalam layanan antar jemput sekolah. Hal ini terbukti dari keterangan wali murid yang mengatakan lebih tenang dan senang ketika adanya program Angsa Sadis karena petugas lapangan memberikan layanan dengan baik. Karena penerima manfaat merupakan siswa-siswi disabilitas maka tentunya petugas harus memiliki empati dan kepekaan yang lebih dalam memberikan layanan tanpa diskriminasi maupun mengahargai kondisi siswa-siswi SLB.

Namun, selain memperhatikan beberapa aspek dalam memahami empati, tentunya juga terdapat kendala dalam pelaksanaan program juga perlu dicermati. Salah satu masalah yang muncul adalah

pergantian supir yang terjadi setiap tiga bulan. Proses pergantian ini terkadang mengganggu kelancaran layanan karena memerlukan penyesuaian dan briefing ulang. Masalah ini dapat mengakibatkan ketidakefektifan dalam pelayanan antar jemput. Selain itu, terbatasnya armada kendaraan juga merupakan tantangan yang signifikan. Saat ini, program hanya memiliki bis putih dan kuning, yang mungkin tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan semua siswa. Ini menyoroti perlunya langkah-langkah perbaikan untuk mengatasi masalah tersebut.

Secara keseluruhan, analisis dari tanggapan berbagai pihak menunjukkan bahwa program Angsa Sadis telah berhasil dalam memberikan manfaat praktis dan mendukung inklusi pendidikan. Namun, untuk meningkatkan efektivitas program, perlu adanya perhatian terhadap kendala-kendala yang ada. Mengatasi masalah seperti pergantian supir dan keterbatasan armada melalui solusi yang tepat akan membantu dalam meningkatkan kualitas layanan. Program ini, dengan adanya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, dapat lebih baik memenuhi kebutuhan siswa disabilitas dan mendukung keberhasilan pendidikan inklusif di Kabupaten Nganjuk.

3. Hubungan kausalitas antara kualitas pelayanan dan keberhasilan implementasi

- a. Kualitas Pelayanan sebagai Motor Kesesuaian (Fit): Kualitas pelayanan yang baik (khususnya dimensi Empathy dan Assurance) terbukti menjadi penggerak terciptanya kesesuaian antara Organisasi Pelaksana dan Kelompok Sasaran. Fakta bahwa orang tua merasa aman dan terbantu secara ekonomi (bebas biaya) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi berhasil mengunci dukungan masyarakat. Tanpa kualitas layanan yang menyentuh aspek psikologis (rasa aman), implementasi program sulit mendapatkan legitimasi kuat.
- b. Fleksibilitas Layanan sebagai Strategi Implementasi: Implementasi program di Nganjuk berjalan efektif karena adanya dimensi Responsiveness. Kemampuan Dinas Perhubungan menyesuaikan operasional bus dengan jam kepulangan siswa yang berbeda-beda membuktikan bahwa organisasi memiliki kapasitas untuk menyelaraskan kebijakan dengan karakteristik sasaran. Hal ini sesuai dengan kriteria Korten mengenai organisasi yang mampu belajar dari kebutuhan lapangan.
- c. Dampak Kualitas terhadap Keberlanjutan: Meskipun program berjalan baik, keterbatasan jumlah armada (2 unit) menjadi tantangan pada dimensi Reliability (keandalan). Analisis teoretis menunjukkan bahwa untuk mencapai tingkat implementasi yang lebih luas (makro), peningkatan bukti fisik (Tangibles) adalah keharusan agar kesesuaian strategis tetap terjaga.

Sebagai kesimpulan analisis, fakta di lapangan mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan yang prima berbanding lurus dengan keberhasilan implementasi program. Di Nganjuk, Program Angsa Sadis tidak hanya berjalan sebagai rutinitas birokrasi, tetapi hidup sebagai solusi nyata karena didorong oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan spesifik siswa disabilitas.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi program Angsa Sadis

a. Faktor Pendukung Program Angsa Sadis

- 1) Kejelasan Program Sedari Awal yaitu Keterlibatan Kelompok Sasaran: Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk melibatkan SLB Krida Utama 2 Loceret dan SLB Shanti Kosala Mastrip dalam penyusunan program Angsa Sadis. Keterlibatan ini membantu memastikan bahwa program dirancang sesuai dengan kebutuhan siswa-siswi disabilitas. Keterlibatan kelompok sasaran memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan spesifik mereka, yang mendukung kejelasan program dari awal.
- 2) Kesesuaian Kebijakan dengan Kebutuhan Masyarakat yaitu Inventarisasi Kebutuhan: Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk mengadakan survey untuk memahami kebutuhan spesifik berbagai jenis disabilitas, seperti disabilitas tuna netra. Dengan memahami kebutuhan yang berbeda-beda, program Angsa Sadis dapat disesuaikan untuk menyediakan layanan transportasi yang optimal bagi setiap jenis disabilitas.
- 3) Manfaat yang dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu pengurangan biaya transportasi: Program Angsa Sadis berhasil mengurangi biaya transportasi harian bagi orang tua siswa-siswi disabilitas, yang sebelumnya menghabiskan sekitar Rp 50.000 dan berkurang menjadi Rp 20.000. Serta memberikan kemudahan akses ke sekolah yang memudahkan siswa-siswi disabilitas untuk sampai ke sekolah tepat waktu dan dengan lebih aman dibandingkan menggunakan transportasi umum.
- 4) Pemahaman dan Kemampuan Petugas yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP): Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk menunjukkan pemahaman dan penerapan SOP yang baik, termasuk ketepatan jadwal dan keamanan angkutan. Keamanan ini mencakup keselamatan siswa dan desain kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan disabilitas.
- 5) Keterlibatan Stakeholder yaitu melalui Koordinasi dengan Sekolah dan Orang Tua: Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk secara rutin berkoordinasi dengan sekolah dan orang tua untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi kelompok sasaran.

b. Faktor Penghambat Program Angsa Sadis

- 1) Kendala dalam Penyediaan Layanan yaitu Keterbatasan Armada: Salah satu kendala yang dihadapi adalah terbatasnya jumlah armada yang tersedia untuk Program Angsa Sadis. Hal ini menyulitkan dalam mencakup semua wilayah yang membutuhkan layanan, terutama jika ada pergantian supir atau perubahan jadwal.
- 2) Kendala Akses dan Infrastruktur yaitu Infrastruktur yang Tidak Memadai: Meskipun ada upaya untuk menyesuaikan infrastruktur dengan jenis disabilitas, masih terdapat kendala dalam menyediakan layanan angkutan yang sepenuhnya memenuhi semua kebutuhan spesifik siswa-siswi disabilitas.
- 3) Perbedaan Jam Kepulangan yaitu Jadwal yang Berbeda-Beda: Perbedaan waktu kepulangan antara siswa SD, SMP, dan SMA memerlukan penyesuaian armada, yang dapat menjadi tantangan logistik dan manajerial dalam implementasi program.
- 4) Keterbatasan dalam Penggunaan Sumber Daya Finansial yaitu Biaya Transportasi: Meskipun ada pengurangan biaya, masih terdapat batasan pada alokasi dana yang tersedia untuk program ini, yang dapat mempengaruhi kapasitas untuk menambah armada atau meningkatkan fasilitas lebih lanjut.
- 5) Komunikasi dan Koordinasi yaitu Pengaturan Rute: Kadang-kadang terjadi kelupaan dalam pemberitahuan perubahan rute atau armada kepada supir, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi siswa dan orang tua.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Angsa Sadis di Kabupaten Nganjuk telah berjalan secara efektif dan mampu menjawab kebutuhan mobilitas siswa-siswi penyandang disabilitas. Efektivitas tersebut tercermin dari tingkat kesesuaian antara desain program, karakteristik kelompok sasaran, serta kapasitas kelembagaan Dinas Perhubungan. Keterlibatan aktif siswa, orang tua, dan pihak sekolah dalam proses perumusan kebutuhan memungkinkan Dinas Perhubungan menyusun rute dan skema layanan yang responsif terhadap variasi jenis disabilitas, sekaligus menjaga aspek keamanan dan kenyamanan transportasi.

Temuan penelitian juga mengindikasikan bahwa program ini memberikan dampak positif yang signifikan, khususnya dalam mengurangi beban biaya transportasi bagi orang tua dan meningkatkan aksesibilitas siswa menuju fasilitas pendidikan. Persepsi orang tua dan guru terhadap meningkatnya rasa aman selama perjalanan memperkuat penilaian bahwa program tersebut tidak hanya memenuhi fungsi transportasi, tetapi juga berkontribusi pada aspek kesejahteraan siswa disabilitas. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah armada menjadi faktor penghambat utama dalam optimalisasi pelayanan. Kendati terdapat kendala tersebut, tingkat manfaat yang dirasakan kelompok sasaran menunjukkan bahwa program ini telah mencapai tujuan utama yang ditetapkan. Partisipasi orang tua dalam perencanaan hingga evaluasi program turut membangun hubungan kolaboratif yang memperkuat implementasi kebijakan di tingkat lokal.

Secara keseluruhan, keberhasilan Program Angsa Sadis dapat dinilai dari tingkat keselarasan antara kebutuhan riil siswa disabilitas, mandat dan kapasitas Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk sebagai pelaksana, serta intensitas partisipasi kelompok sasaran dalam setiap tahapan implementasi. Sinergi ketiga aspek tersebut menjadikan program ini sebagai model layanan transportasi inklusif yang relevan dan layak untuk direplikasi maupun dikembangkan lebih lanjut.

Saran

- 1) Peningkatan Armada: Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk perlu mempertimbangkan penambahan armada untuk Program Angsa Sadis. Hal ini akan membantu mengatasi kendala keterbatasan armada dan meningkatkan kapasitas layanan, sehingga lebih banyak siswa disabilitas dapat terlayani dengan baik.
- 2) Pelatihan Petugas: Mengadakan pelatihan untuk petugas yang terlibat dalam program, sehingga mereka lebih memahami kebutuhan khusus siswa disabilitas dan dapat memberikan layanan yang lebih baik serta responsif.
- 3) Evaluasi Berkala: Melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan program dengan melibatkan orang tua dan siswa untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Hal ini akan memastikan program tetap relevan dan sesuai dengan kebutuhan yang berkembang.
- 4) Peningkatan Sosialisasi: Meningkatkan sosialisasi mengenai Program Angsa Sadis kepada masyarakat, terutama kepada orang tua siswa disabilitas, agar lebih banyak yang memahami manfaat program dan dapat berpartisipasi aktif.
- 5) Kerja Sama dengan Stakeholder: Membangun kemitraan dengan organisasi masyarakat, sekolah, dan lembaga lainnya untuk memperluas jaringan dukungan bagi program ini, sehingga lebih banyak sumber daya dapat dikerahkan untuk mendukung siswa disabilitas.
- 6) Fleksibilitas Rute: Mengkaji kembali rute angkutan yang ada untuk memastikan fleksibilitas dan efisiensi, sehingga semua siswa, terutama yang tinggal jauh dari sekolah, dapat mendapatkan akses yang lebih baik.
- 7) Harus adanya *Standart Operasional Procedure* (SOP) terkait pelayanan disabilitas untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan Program Angsa Sadis dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi siswa-siswi disabilitas di Kabupaten Nganjuk.

Daftar Pustaka

Buku

- Daraba, Dahyar. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Parang: Penerbit Leisyah. 2019.
- Setiawan, G. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyono. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. (Dr. Ir. Sutopo, S.Pd, Edisi Kedua). Bandung: CV Alfabeta.
- Tersiana Andra. 2022. Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

E-Book

- Agostiono. (2010). *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Karya Ilmiah

- Fahmi, A. (2021). Implementasi Program Sekolah Ramah Anak Dalam Proses Pembelajaran. *Jurnal Visionary (VIS)*, 36.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendi. (2016). Implementasi Kebijakan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 5.
- Noerbella, A. S. (2022). Implementasi Kebijakan Publik (Teori dan Studi Kasus). (Gunakan data penerbit yang ada di buku aslinya jika ada, atau biarkan seperti ini sesuai draf Anda).
- Prafitasari, A. (2016). Organisasi Kepemudaan Yang Efektif dan Efisien Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi. *Jurnal Translitera*, 36.
- Rahmah, Y. D., Indradi, S. S., & Riyanto. (2014). Implementasi Program Sekolah Adiwiyata (Studi pada SDN Manukan Kulon III/540 Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 755.
- Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Fakhira, R., Doneriani, M. J., Mu'Tadilah, N., & Kusumawati, S. P. (2023). Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Cares Untuk Mewujudkan Kota Inklusif Di DKI Jakarta. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 4(2), 206-214.

Dokumen

- Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Pemerintah Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Website

- Admin Dishub, 2019. Dishub nganjuk kembangkan rencana Angsa Sadis (online). <https://dishub.nganjukkab.go.id/berita/semua-berita/42/Dishub-Nganjuk-kembangkan-rencana-Angkutan-Sekolah-Sahabat-Disabilitas-ANGSA-SADIS->. Diakses pada 20 juni 2023.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). Retrieved 6 22, 2023, from KBBI Daring: <https://kbbi.web.id/implementasi>. Diakses pada 20 Juni 2023
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). Retrieved 6 22, 2023, from KBBI Daring : <https://kbbi.web.id/program>. Diakses pada 21 Juni 2023
- Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk. (2019, 7 19). *Kebijakan Daerah*. Retrieved 8 7, 2023, from Portal Resmi Kabupaten Nganjuk: <https://dishub.nganjukkab.go.id/berita/semua-berita/42/Dishub-Nganjuk-kembangkan-rencana-Angkutan-Sekolah-Sahabat-Disabilitas-ANGSA-SADIS->. Diakses pada 21 Juni 2023
- Joko Widodo, 2019. Bupati novi luncurkan angkutan khusus siswa-siswi disabilitas di nganjuk (online). <https://jurnaljatim.com/2019/12/bupati-novi-luncurkan-angkutan-khusus-siswa-disabilitas-di-nganjuk/>. Diakses pada 20 juni 2023
- Dishub Nganjuk. Tugas pokok dan fungsi (online). <https://dishub.nganjukkab.go.id/tupoksi>. Diakses pada 20 Februari 2024.