

# EFEKTIVITAS PROGRAM JEMPUT BOLA (JEBOL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN MUNA

Andi Rabia Adawia<sup>1\*</sup>, Isa Ansari<sup>2</sup>, Riskasari<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*This study aimed to find out the effectiveness of the Population and Civil Registration Service (JEBOL) Program for Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) in optimizing population services in Muna Regency, which was a form of research that aimed to provide an overview as to the types of data collected from the field objectively with a qualitative descriptive type. Data collection techniques used observation, interviews with a number of informants. Data analysis using interactive analysis model. The results showed that the effectiveness of the E-KTP service in setting targets was right on target, which was intended for people in Muna Regency with special needs, the elderly, and people who had met the requirements for recording E-KTP. The socialization of the program was carried out by the implementing team at the location that had been determined for the service of the Ball Pick-up program. Monitoring of this program was carried out directly by the implementing team and indirect monitoring by means of data evaluation by the Head of the Population and Civil Registration Office of Muna Regency.*

**Keywords:** *effectiveness, ball pick-up program, disdukcapil*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Jemput Bola (JEBOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Kabupaten Muna yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data dengan menggunakan model analisa interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan E-KTP dalam menetapkan target atau sasaran sudah tepat sasaran yaitu diperuntukan kepada masyarakat di Kabupaten Muna yang berkebutuhan khusus, lansia, dan masyarakat yang sudah memenuhi syarat perekaman E-KTP. Sosialisasi program dilaksanakan oleh tim pelaksana di lokasi yang sudah ditentukan untuk diadakannya pelayanan program Jemput Bola. Pemantauan program ini di lakukan secara langsung oleh tim pelaksana dan pemantauan secara tidak langsung dengan cara evaluasi data oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna.

**Kata Kunci:** efektivitas, program jemput bola, disdukcapil

---

\* andirabiaadawia@gmail.com

## PENDAHULUAN

Efektivitas merupakan keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Ratminto (Primanda, 2017) berpendapat bahwa efektivitas yaitu tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Efektivitas pelayanan dapat tercapai dengan maksimal apabila tujuan atau perencanaan sampai pelaksanaannya berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Program ini dibuat untuk menjangkau masyarakat yang tidak berdokumen karena kesulitan dalam mengakses layanan. Sebagai warga Negara Indonesia, E-KTP juga berfungsi untuk mengurus dokumen penting lainnya dan dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Muna nomor 6 Tahun 2013 yakni Kartu Tanda Penduduk yang disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlaku diseluruh wilayah negara kesatuan republik Indonesia.

Berdasarkan informasi dari media terkait susahnya pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dialami oleh beberapa masyarakat di Kabupaten

Muna. Sehingga demi memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna memberikan terobosan melalui inovasi pelayanan guna tercapainya pelayanan prima. Inovasi pelayanan tersebut diberi nama dengan Jemput Bola (JEBOL) E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna, pelayanan ini dilaksanakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan E-KTP, mulai dari pencatatan biodata penduduk hingga penerbitan dokumen kependudukan.

(<http://telisik.id/news/disdukcapil-muna-jebol-smu-dan-desa>, 2021)

Program ini dijalankan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan yang disebabkan oleh masalah kesulitan dalam mengakses pelayanan melalui inovasi ini petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjun langsung ke beberapa desa untuk melakukan perekaman biodata kependudukan dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta dokumen kependudukan mengenai pelayanan E-KTP yang merupakan salah satu pelayanan yang banyak dilakukan oleh masyarakat, selain sebagai identitas sah

yang wajib dimiliki bagi setiap warga Negara Indonesia E-KTP juga berfungsi untuk pengurusan dokumen penting lain dan di Kabupaten Muna sendiri telah jelas tertera pada peraturan Daerah Kabupaten Muna nomor 6 Tahun 2013 yakni Kartu Tanda Penduduk yang disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlaku diseluruh wilayah negara kesatuan republik Indonesia. Kabupaten Muna sendiri berada di Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia.

Program percepatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan peningkatan kualitas pelayanan kependudukan. Namun masih ada beberapa kendala yang ditemukan dalam program ini dimana masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam percetakan E-KTP sendiri dikarenakan server yang digunakan sempat bermasalah sehingga memperlambat proses percetakan E-KTP. Dan juga saat ini Pemerintah Catatan Sipil Kabupaten Muna telah melakukan rekam dan cetak E-KTP melalui Program Jemput bola ini sebanyak 148.737 keping dengan pencapaian presentase 96,3%. Hal ini belum menyentuh Target nasional untuk Kabupaten Muna sendiri dengan target

presentase 98% maka dari itu dengan adanya langkah program ini di harapkan efektivitas penerapannya dapat melampaui target yang telah ditetapkan, program ini juga berhasil membantu target layanan administrasi kependudukan. Selain itu melalui program ini dokumen kependudukan masyarakat dapat terpenuhi secara cepat dan mudah. (<http://telisik.id/news/disdukcapil-muna-jebol-smu-dan-desa>, 2021)

Menurut (Mardiasmo, 2017) efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dalam rangka mencapai tujuannya. Ketika sebuah organisasi mencapai tujuannya, ia beroperasi secara efektif. Indikator kinerja menggambarkan dampak dan tingkat pengaruh (hasil) dari keluaran program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi biaya yang dikeluarkan dalam mencapai suatu tujuan atau tujuan yang telah ditetapkan, maka semakin efisien proses kerja suatu unit organisasi.

Pengukuran efisiensi dapat dilakukan untuk menentukan apakah program layanan mencapai tujuannya. Terdapat 4 kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas menurut (Primanda, 2017) antara lain: 1)

Ketepatan sasaran program, yaitu bagaimana klien menyelaraskan program dengan tujuan yang telah ditentukan 2) Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program untuk mensosialisasikan agar informasi pelaksanaan program tersampaikan kepada masyarakat. 3) Tujuan program, yaitu sejauh mana karakteristik tujuan program telah tercapai sebelumnya dan kinerja program telah tercapai 4) Pemantauan, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah hasil program diberikan kepada klien sebagai bentuk asuhan.

Menurut (Rizal dan dyah, 2017) menyatakan bahwa untuk mengetahui efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut: 1) Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta menyelaraskan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. 2) Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program di dalam melakukan sosialisasi program maka informasi mengenai pelaksanaan program bisa tersampaikan untuk masyarakat pada umumnya serta sasaran peserta program pada khususnya. 3) Tujuan program yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja program dan tujuan program yang ditentukan sebelumnya. 4) Pemantuan

program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pelaksana program diminati dan diperhatikan oleh peserta program.

Pengertian pelayanan publik Ini adalah aktivitas tidak berwujud (tidak terlihat) atau serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat dari interaksi konsumen-karyawan atau hal-hal lain yang dianggap memiliki kemampuan pemecahan masalah konsumen/pelanggan. Pelayanan publik ini adalah tindakan fisik, seperti aktivitas pemerintah lainnya, terhadap sekelompok orang yang melakukan aktivitas pemerintah apa pun, terhadap sekelompok atau sekelompok orang yang terlibat dalam aktivitas apa pun yang menguntungkan dalam aktivitas itu dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya independen produk.

Menurut (Mukarom dan Laksana, 2016) mengatakan bahwa pelayanan publik diberikan (dilayani) sesuai dengan kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan atau mendesak.

Menurut (Pasolong, 2019) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai seseorang, sekelompok dan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan organisasi

pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun, 2009) tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu: kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan setara/non-diskriminatif, transparansi, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tepat waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut (Kotler P dkk, 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima. Jika pelayanan diterima atau dilihat sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil melakukan program pelayanan jemput bola. pelayanan dengan sistem jemput bola dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara

mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi Disdukcapil. pelayanan jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan oleh tim jemput bola dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti kecamatan, desa, lapas, dan lokasi strategis lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 15 juni 2022 sampai pada tanggal 15 juli 2022. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) di Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini dilakukan karena faktor yang mempengaruhi banyaknya penduduk yang belum memiliki E-KTP di Kabupaten Muna dan upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan program Jemput Bola sehingga pelayanan program Jemput Bola dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berjalan sesuai dengan undang-undang yang berlaku dikarenakan masih adanya kendala

dalam penyelenggaraan pelayanan program jemput bola.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Tipe penelitian ini adalah tipe studi kasus. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 (tujuh) orang yaitu, Sekretaris Disdukcapil, Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Honorer, dan 3 (tiga) orang masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Terkait dengan program Jemput Bola sesuai dengan indikator teori efektivitas dari (Primanda, 2017) bahwa tercapainya efektivitas dilihat dari (1) Ketetapan Sasaran, (2) Sosialisasi Program, (3) Tujuan Program, (4) Pemantauan.

### **Ketetapan Sasaran**

Dalam menetapkan target atau sasaran dalam melaksanakan Program Jemput Bola (JEBOL) tidak terlepas dari bantuan aparat Desa/Kecamatan. Karena, sudah adanya data yang siap untuk dilaporkan dan menjadi bahan pertimbangan sehingga pihak Disdukcapil Kabupaten Muna sudah tau target/sasaran yang harus mendapatkan layanan program Jemput Bola. Jemput bola ini adalah cara untuk meningkatkan efisiensi efektivitas pendataan kependudukan. Dan untuk

menentukan target/sasaran dalam program JEBOL ini semuanya sudah siap dan terdata dari Desa/Kelurahan setempat dan tidak ada kendala apapun dalam menentukan target/sasaran dalam program ini. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi penelitian dilapangan dan sesuai yang dikatakan oleh Menurut (Pasolong, 2019) dalam tujuan memuaskan masyarakat.

### **Sosialisasi Program**

Sebelum Program JEBOL ini diImplementasikan telah melakukan sosialisasi sebelumnya baik itu kepada para aparat/petugas hingga sampai masyarakat. Sosialisasi program Jemput Bola ini hanya melakukan 1 kali penyuratan di setiap Desa/Kecamatan yang dituju agar aparat-aparat desa dapat menyampaikan maksud dan tujuan program ini ke masyarakat. Serta aparat-aparat desa juga menyampaikan bahwa ada berkas-berkas yang harus dilengkapi untuk mengikuti program jemput bola ini. Sosialisasi program Jemput Bola ini sudah diupayakan juga untuk melakukan sosialisasi secara daring, namun nyatanya sosialisasi secara manual seperti menyurat dan bekerja sama dengan aparat desa lebih efektif dan tidak terkendala apapun, sebagaimana juga dalam melakukan

sosialisasi ini honorer yang bekerja di Disdukcapil Kabupaten Muna ikut berperan aktif dalam Sosialisasi program maupun dalam pelaksanaan program sehingga untuk SDM dalam sosialisasi program ini dapat dikatakan menunjang dalam program ini. Hal tersebut sesuai dengan Hasil observasi peneliti dilapangan dan sesuai dengan yang dikatakan oleh (Primanda, 2017) keberhasilan sosialisasi Program JEBOL.

### **Tujuan Program**

Program JEBOL secara keseluruhan telah terlaksana hampir 98% telah dicapai sehingga program ini sesuai dengan tujuannya, tentu keberhasilan tersebut tidak terlepas dari dukungan sarana dan prasarana seperti sarana transportasi tim yang kurang untuk melakukan pendataan dilokasi yang paling sulit di jangkau dan juga prasarana seperti ada suatu lokasi yang sulit dijangkau jaringan internet apapun itu providernya sehingga kita sulit untuk menyelesaikan pendataan. Sebagai tim bekerja langsung dilokasi, telah memaksimalkan tujuan JEBOL tetapi perlunya sarana seperti transportasi sebagai sarana pendukung tim untuk memudahkan melakukan perjalanan ke lokasi yang sulit terjangkau dan juga ketika dilokasi tersebut sulit dijangkau

jaringan internet, dapat membawa masyarakat tersebut kelokasi yang dapat dijangkau jaringan dan memulangkan kembali masyarakat tersebut kembali kerumahnya. Hal tersebut belum sesuai dengan hasil observasi dilapangan dan yang dikatakan oleh (Mulyadi, 2016) fasilitas penunjang yang masih kurang memadai dan kurang mendukung.

### **Pemantauan**

Dalam memantau pelaksanaan program jebol ini bahwa ternyata jika Kepala Dinas Berhalangan hadir ditempat pelaksanaan maka yang memantau program ini biasa digantikan oleh Sekretaris maupun kasubag yang terlibat dalam pelaksanaan program ini, tidak adanya laporan khusus terhadap Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap kegiatan sudah terlaksana, karena adanya data penduduk yang sudah berhasil didata yang pada akhirnya menjadi acuan sebagaimana kepala dinas memantau program ini berjalan efektif atau tidak. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan dan yang dikatakan oleh (Moenir, 2015) kemampuan para aparat dalam memberikan pemantauan dan pengawasan hingga program tersebut berjalan sesuai tujuan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Program Jemput Bola (JEBOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Kabupaten Muna. Hal tersebut dikarenakan beberapa indikator yang digunakan yaitu: 1) Ketetapan sasaran program Yakni Ketetapan sasaran pelayanan E-KTP dengan sistem pelayanan ditempat ini dapat disimpulkan bahwa sudah tepat sasaran yaitu diperuntukan kepada masyarakat di Kabupaten Muna yang berkebutuhan khusus, lansia, dan masyarakat yang sudah memenuhi syarat perekaman E-KTP. 2) Sosialisasi program mengenai pelayanan langsung ditempat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dikatakan kurang efektif, karena masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan E-KTP melalui program Jemput Bola (JEBOL). 3) Tujuan program yaitu Berdasarkan data tujuan program Jemput Bola ini sudah tercapai sesuai dengan yang diharapkan, yaitu mempercepat pelayanan adminisrasi dengan adanya program Jemput Bola (JEBOL) dengan melakukan pelayanan prima secara

menyeluruh bagi masyarakat di Kabupaten Muna yang berkebutuhan khusus, lansia, dan masyarakat yang sudah wajib mempunyai E-KTP dan juga kesesuaian target pelaksana yang telah ditetapkan telah tercapai. 4) Pemantauan program dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna belum cukup efektif, dimana pemantauan ini terbagi 2 (dua) yaitu pemantauan langsung dan tidak langsung. Pemantauan langsung dilaksanakan oleh tim pelaksana yang ikut serta secara langsung dalam pelaksanaan program Jemput Bola di lokasi. Tim pelaksana dapat mengumpulkan informasi yang diperlukan. Dengan cara pemantauan langsung ini tim pelaksana tidak hanya mengumpulkan data tetapi dapat juga memberikan saran-saran jika tidak sesuai dengan prosedur pelayanan program jemput bola. Pemantauan tidak langsung ini dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dengan cara melihat melalui data rekapitulasi kinerja dalam Program Jemput Bola yang sudah diinput dari tim pelaksana program.

## DAFTAR PUSTAKA

Pustaka Setia.

- Primanda, R. (2017). Efektivitas Program SMS Gateway pada Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH*, 5(2), p. 31.
- Pemerintah Daerah Muna. (2013). Peraturan Daerah Muna No. 06 Tahun 2013 Tentang Retribusi Jasa Umum.
- Sunaryo. (2021). Disdukcapil Muna Jebol SMU dan Desa. [telisik.id](https://telisik.id). dari <https://telisik.id/news/disdukcapil-muna-jebol-smu-dan-des>
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan, Edisi Terbaru*. Yogyakarta: ANDI.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik : Konsep Dan Aplikasi Proses Lenijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAHain Palangkaraya*, 4(2), p. 16.
- Rizal Khadafi dan Dyah Mutiarin. (2017). Efektifitas program bantuan keuangan khusus dalam mengentaskan kemiskinan di kabupaten Gunungkidul. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(2), 327-362.
- Mukarom, Zaenal., M. W. L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: