



Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar

Desy Mariani

Ni Wayan Supriyanti

Komang Adi Sastra Wijaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: marianimarianidesy@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the Effectiveness of e-KTP Services Through the Pick-up Ball System (Sijebol) at the Population and Civil Registration Service of Gianyar Regency. The research method used is descriptive qualitative. Informants in the study were selected using purposive and snowball techniques. Data were collected through observation, interviews, and documentation then analyzed using the Miles and Huberman model. The problem assessment used Duncan's program effectiveness theory in Steers. The results of the study show that the effectiveness of e-KTP services through the Pick-up Ball System (Sijebol) at the Population and Civil Registration Service of Gianyar Regency is effective in increasing ownership of population documents, then seen from the indicators of goal achievement, integration, and adaptation, it has been running quite well, but is the integration indicator, especially the socialization process, it has not run optimally because the implementation of socialization is less effective and the community is less responsive so that information about services is not optimal. The policy recommendations offered are in the form of the need to increase cooperation in socialization between the regional government and the village, direct supervision, and procurement of facilities and infrastructure.

Keywords : Service Effectiveness, e-KTP Service, Pick-up Ball System (Sijebol)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Efektivitas Pelayanan e-KTP Melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive* dan *snowball*. Data dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan model Miles and Huberman. Pengkajian masalah menggunakan teori efektivitas program dari Duncan dalam Steers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar terbukti efektif dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan kemudian ditinjau dari indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sudah berjalan cukup baik, tetapi dalam indikator integrasi khususnya proses sosialisasi belum berjalan secara optimal karena pelaksanaan sosialisasi kurang efektif dan masyarakat kurang responsive sehingga informasi tentang pelayanan belum maksimal. Rekomendasi kebijakan yang ditawarkan berupa perlu peningkatan kerjasama sosialisasi antara pemerintah daerah dengan desa, pengadaan pengawasan secara langsung, dan pengadaan sarana maupun prasarana.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Pelayanan e-KTP, Sistem Jemput Bola (Sijebol)

I. Pendahuluan

Program yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah salah satu bentuk implementasi kebijakan publik atau pemerintah yang bertujuan untuk mengatasi atau menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat. Melalui program-program yang dilaksanakan, pemerintah mengharapkan partisipasi masyarakat untuk mencapai hasil yang optimal. Pemerintah telah mencanangkan beberapa program penanganan kependudukan, salah satunya adalah Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) (Setyadi, 2019).

Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) merupakan suatu program administrasi untuk menciptakan ekosistem pemerintah yang menyadari betapa pentingnya administrasi kependudukan. Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, yang bertujuan untuk membangun serta Meningkatkan kesadaran masyarakat dan pemerintah akan pentingnya administrasi kependudukan. Terdapat empat program yang dilaksanakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA), yaitu pertama program sadar pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Kedua, program sadar akan pemutakhiran data penduduk. Ketiga, program sadar akan pemanfaatan data kependudukan, dan keempat, program sadar melayani administrasi kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilimpahkan oleh pemerintah pusat ke pemerintahan daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan, sehingga setiap daerah memiliki instansi khusus sebagai lembaga yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerahnya masing-masing.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang mencakup seluruh lapisan masyarakat adalah administrasi kependudukan. Mulai dari kelahiran hingga kematian seseorang saat membutuhkan proses pelayanan administrasi sebagai bentuk pendataan warga negara yang nantinya berkaitan dengan berbagai hal. Lemahnya pendataan warga negara tentunya akan berimplikasi besar terhadap kebijakan di sebuah negara karena setiap kebijakan harus diberikan kepada warga yang berhak jika pendataan tidak sesuai maka cenderung akan terjadi penyelewengan dan ketidakadilan (Dharmanu & Wijaya, 2019)). Penerbitan dokumen kependudukan yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Pencatatan Sipil (akta kelahiran, akta perkawinan, dan akta kematian) menjadi fokus utama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan adalah elemen krusial dalam organisasi yang berfokus pada bidang jasa. Di dalam pelayanan, terdapat berbagai aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, yang umumnya kita sebut sebagai pelanggan. Dalam konteks sektor privat, pelanggan sering kali diistilahkan sebagai citizen, sedangkan dalam dunia bisnis, mereka disebut customer. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, penting untuk menerapkan strategi yang tepat, sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan pelaksanaan hak dasar masyarakat yang diberikan oleh aparatur negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut sangat bergantung pada cara dan kualitas pelayanan yang diterima. Pelayanan publik yang baik tidak hanya mencerminkan kebutuhan masyarakat, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif. Dalam hal ini, pelayanan prima dari aparatur negara menjadi kunci utama. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka akan terbentuk kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang berkualitas.

Dalam konteks kehidupan bernegara, pemerintah berperan sebagai penyedia layanan yang diperlukan oleh masyarakat. Kita hidup dalam sebuah negara demokrasi, bukan negara yang didasarkan pada kekuasaan semata, sehingga salah satu cirinya adalah penekanan pada hak asasi setiap warga negara. Oleh karena itu, pemerintah yang baik (Good Governance) adalah pemerintah yang menjalankan tugas, wewenang, dan kewajiban secara terbuka dan transparan. Hal ini mencakup lembaga-lembaga negara (publik) maupun lembaga swasta non-pemerintah yang berfokus pada pelayanan umum, dengan sasaran dan hasil yang mengedepankan kepentingan masyarakat luas (Stella & Rohman, 2019).

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Selain berfungsi sebagai identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia, e-KTP juga memudahkan pengurusan dokumen penting lainnya. Sebagai alat yang sangat vital, kepemilikan KTP elektronik menjadi suatu keharusan. Oleh karena itu, bagi mereka yang belum memiliki e-KTP, khususnya di Kabupaten Gianyar, diwajibkan untuk segera melakukan pembaruan KTP, ini telah tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar diharapkan untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan menyeluruh guna mencapai efektivitas, khususnya dalam layanan e-KTP. Untuk mewujudkan, dinas tersebut telah menerapkan system pelayanan perekaman e-KTP yang dikenal dengan sebutan Sistem Jemput Bola (Sijebol). Pelayanan perekaman e-KTP melalui Sijebol ini ditujukan untuk masyarakat Kabupaten Gianyar yang memerlukan pembuatan e-KTP baru maupun pembaruan e-KTP, khususnya bagi individu dengan kebutuhan khusus, lansia, dan mereka yang mengalami gangguan jiwa.

Dalam sebuah organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, faktor terpenting yang menentukan kelangsungan hidupnya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan vital sebagai aset yang tidak hanya memberikan tenaga, tetapi juga kreativitas dan semangat yang diperlukan untuk mencapai kinerja optimal. Di dalam konteks organisasi pemerintah, tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang merupakan pihak yang dilayani. Dalam upaya tersebut, menciptakan dan meningkatkan kualitas layanan menjadi kewajiban yang harus dijunjung untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Tujuan organisasi akan tercapai jika pegawai memiliki efektivitas kerja yang baik. Untuk itu, pegawai perlu memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat. Semakin efektif pegawai bekerja, semakin cepat dan tepat pula tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi dapat tercapai. Kesuksesan sebuah organisasi sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan kegiatan secara efektif, karena keberhasilan organisasi dapat diukur melalui konsep efektivitas. Efektivitas itu sendiri diukur dengan membandingkan rencana atau target yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai. Jika hasil kerja yang dilakukan tidak sesuai dengan rencana, maka dapat dinyatakan bahwa kegiatan tersebut tidak efektif. Dengan demikian, efektivitas mencerminkan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia.

Efektivitas dapat dilihat dalam hal mencapai atau gagal menetapkan tujuan, jika hasil kegiatan mendekati tujuan, maka efektivitasnya semakin besar (Supriliyani, 2021). Untuk mencapai tujuan organisasi, sangat penting bagi sebuah organisasi untuk menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) pada posisi yang tepat. Ketika pegawai diletakkan di bidang yang sesuai dengan potensi mereka, proses penyelesaian pekerjaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan akan menjadi lebih mudah dan efisien.

Faktor sumber daya manusia atau tenaga kerja merupakan elemen yang paling berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi. Peran pegawai dalam struktur organisasi sangatlah krusial, karena keberlangsungan sebuah organisasi, terutama di sektor pemerintahan, sepenuhnya bergantung pada kinerja dan dedikasi para pegawainya.

Sumber daya manusia yang tepat adalah mereka yang memiliki ketertarikan terhadap pekerjaannya, serta kemampuan untuk menciptakan dan menghasilkan ide-ide inovatif. Mereka juga menunjukkan kreativitas, inisiatif, kemampuan dalam memecahkan masalah, wawasan ke depan, serta keterampilan dan keahlian yang memadai. Karakteristik ini mencerminkan potensi dan kualitas individu yang sangat penting bagi organisasi, untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Pegawai berperan sebagai faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam setiap organisasi atau instansi, pegawai adalah penggerak utama yang menjalankan berbagai kegiatan.

Di Kabupaten Gianyar, distribusi kepemilikan dokumen kependudukan masih belum merata dan jauh dari optimal. Berbagai masalah menjadi penyebab utama, salah satunya adalah persepsi masyarakat yang menganggap bahwa proses pengurusan dan penerbitan dokumen tersebut sulit. Selain itu, kesadaran

masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil juga masih rendah. Antrian panjang di kantor-kantor layanan menjadi kendala signifikan, dimana masyarakat sering kali harus menghabiskan waktu berjam-jam, bahkan seharian penuh hanya untuk mengantri. Situasi ini membuat banyak orang menjadi enggan untuk mengurus dokumen kependudukan, terutama mengingat mayoritas masyarakat Kabupaten Gianyar adalah pekerja yang memiliki waktu terbatas. Akibatnya, cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Gianyar masih belum maksimal dan memerlukan upaya peningkatan yang konsisten setiap tahunnya, berikut merupakan Proporsi Penduduk Kecamatan menurut Wajib KTP dan Perekaman Data e-KTP, yaitu:

Tabel 1. Penduduk Wajib Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Tahun 2020-2024 di Kabupaten Gianyar

No.	Tahun	Penduduk Wajib KTP			
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	(%)
1	2020	192.423	195.893	388.316	100
2	2021	190.972	194.353	385.325	100
3	2022	-	-	393.977	100
4	2023	196.680	199.485	396.165	100
5	2024	198.893	201.953	400.846	100

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2024

Tabel 2. Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

No.	Tahun	Perekaman Data KTP Elektronik							
		Sudah Perekaman				Belum Perekaman			
		L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
1	2020	178.268	179.006	357.274	92,01	14.155	16.887	31.042	7,99
2	2021	179.999	181.187	361.186	93,74	10.973	13.166	24.139	6,26
3	2022	-	-	371.303	94,24	-	-	22.674	5,76
4	2023	188.089	190.180	378.269	95,48	8.591	9.305	17.896	4,52
5	2024	191.203	193.308	384.511	95,92	7.690	8.645	16.335	4,08

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2024

Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar mengambil langkah meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui program Sistem Jemput Bola (Sijebol) Administrasi Kependudukan. Inisiatif ini merupakan implementasi dari Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar Nomor 1435/E-19/HK/2018, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di bidang administrasi kependudukan. Dalam Peraturan tersebut, dijelaskan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar mempertimbangkan pentingnya pemenuhan kepemilikan identitas bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat.

Sistem Jemput Bola (Sijebol) adalah inovasi dalam program administrasi kependudukan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar sejak tahun 2018. Program ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan di kalangan masyarakat Kabupaten Gianyar.

Dalam upaya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar telah meluncurkan sebuah inovasi pelayanan yang dinamakan Sistem Jemput Bola (Sijebol) Administrasi Kependudukan. Inisiatif ini bertujuan untuk mencapai

pelayanan prima dengan melakukan perbaikan dalam pelayanan publik. Melalui sistem jemput bola, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar berusaha meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dengan cara yang lebih efisien. Berbeda dengan layanan konvensional yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor, inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan di lokasi yang lebih dekat. Disdukcapil akan mendatangi masyarakat dan bekerja sama dengan kelurahan, desa, sekolah, rumah sakit, dan puskesmas, dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan tanpa harus antri panjang di kantor Disdukcapil.

Dengan adanya kegiatan ini, yang memudahkan masyarakat Gianyar dalam mengurus dokumen kependudukan atau administrasi kependudukan dan dimaksudkan untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan pengelolaan dokumen administrasi kependudukan. Dimana layanan ini sangat dibutuhkan masyarakat usia manula maupun masyarakat disabilitas, yang ingin membuat dokumen kependudukan. Kepala Disdukcapil Gianyar, Putu Gede Bayangkara menjelaskan, layanan Sijebol merupakan sistem pendekatan pelayanan Disdukcapil Gianyar kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen berupa e-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan KIA (Kartu Identitas Anak). Layanan Sijebol sangat bermanfaat bagi warga yang terisolir maupun warga yang tinggal di pedesaan yang sulit dijangkau. Layanan Sijebol ini akan mendatangi warga dengan kendaraan mobil atau motor dengan membawa alat perekam. Pada saat pandemi, banyak masyarakat yang memohon Sijebol terutama pemohon Lansia (Lanjut Usia) dan disabilitas yang tidak bisa mendatangi kantor Disdukcapil untuk melakukan perekaman e-KTP dan untuk memenuhi persyaratan bantuan pemerintah yang wajib melampirkan e-KTP. Selain itu, inovasi Sijebol sudah bekerja sama dengan aparat desa, bahkan instansi rumah sakit dalam membuat akta lahir sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi Disdukcapil. Dengan itu, masyarakat lebih mudah dalam membuat e-KTP, sebab petugas sudah menyiapkan formulir yang nantinya tinggal diisi dan akan ada kurir yang mengambil formulir untuk dibawa ke Disdukcapil. Selain itu, keberadaan masyarakat yang sudah lanjut usia dan mengalami disabilitas juga menjadi salah satu faktor yang menghambat pencapaian target yang telah ditetapkan. Keterbatasan fisik sering kali membuat mereka kesulitan mengurus administrasi kependudukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah inovasi untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat, sehingga tertib administrasi dapat tercapai. Sebagai solusi, layanan jemput bola diperkenalkan untuk mendukung pencapaian target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar.

Namun selama pelaksanaan pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) terdapat beberapa kendala yang muncul. Pertama, sosialisasi program yang belum optimal. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar melalui media massa seperti website dan media sosial tidak menyampaikan dengan jelas terkait mekanisme pelaksanaan Program Sistem Jemput Bola (Sijebol). Kedua, mengenai pengawasan pelaksanaan pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) belum berjalan efektif. Pemantauan pasca pelaksanaan pelayanan merupakan sebuah upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui masukan atau saran yang disampaikan oleh peserta pelayanan. Namun sampai saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana pengawasan hanya dilakukan rapat atau pengawasan di wilayah kantor saja tidak dilakukan pengawasan langsung pada waktu pelayanan dilakukan di lapangan. Ketiga, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya jumlah dan kualitas sarana dan prasarana untuk mengurus dokumen kependudukan yaitu e-KTP. Ketiga kendala tersebut berpotensi menghambat pelaksanaan Pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar.

Pelaksanaan pelayanan Sistem Jemput Bola (Sijebol) bukan hanya berdampak kepada masyarakat namun juga instansi penyelenggaraan. Masyarakat yang kini lebih mudah dalam melakukan pengelolaan dokumen kependudukan merupakan langkah awal untuk mewujudkan masyarakat tertib administrasi kependudukan.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (Anggito & Setiawan, 2018). Sesuai dengan pendapat Creswell & Poth (2016), penelitian kualitatif adalah proses yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna perilaku individu serta kelompok, sekaligus menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) yang dilakukan melalui Sistem Jemput Bola telah mencapai sasaran yang diharapkan. Berdasarkan kondisi tersebut penulis ingin mengetahui efektivitas pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar melalui data yang penulis peroleh di lapangan.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data berlangsung selama proses pengumpulan data dan juga setelah semua data yang diperlukan berhasil dihimpun. Seperti yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018), analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat interaktif dan terus-menerus dilakukan hingga mencapai tuntas atau keadaan jenuh. Untuk penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan mengikuti metode yang diajukan oleh Miles dan Huberman :

- a. Reduksi Data; Data yang telah dikumpulkan akan disusun secara sistematis dan dipilih berdasarkan fokus penelitian serta tema yang relevan. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menemukan informasi yang diperlukan.
- b. Penyajian Data; Penyajian data merupakan proses memperlihatkan sekumpulan informasi yang telah melalui tahap reduksi atau pengolahan. Penelitian kualitatif umumnya menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, dan sebagainya. Menurut Mile dan Huberman dalam Sugiyono (2018), mengatakan bahwa penyajian data berupa teks yang bersifat naratif merupakan salah satu bentuk penyampaian data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif.
- c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi; Tahap akhir dalam teknik analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan pemeriksaan kembali terhadap catatan lapangan yang telah dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data yang telah disajikan kemudian dianalisis dengan mengadopsi pendekatan dan teori yang relevan, guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi data untuk menjawab hipotesis penelitian.

Data yang diperoleh selanjutnya diatur agar dapat disajikan dengan lebih jelas dan lebih baik. Penguraian data dilakukan dengan teks atau narasi dan akan ditambah dengan data-data berupa tabel, gambar, kutipan wawancara dan dokumen lain yang diperlukan.

III. Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Gianyar adalah kabupaten yang termasuk di wilayah Provinsi Bali dari Republik Indonesia, Kabupaten Gianyar juga dikenal dengan julukan “Gumi Seni” karena Sebagai pusat kesenian dan budaya ukiran di pulau Bali, Kabupaten Gianyar juga menawarkan berbagai tujuan wisata dan objek menarik yang patut dikunjungi oleh para wisatawan yang berlibur di pulau Dewata. Ibu kota Gianyar berada di kecamatan Gianyar. Motto Kabupaten Gianyar yaitu “Dharma raksata raksita” yang dimana dalam bahasa Sanskerta artinya, siapa pun yang melakukan kebaikan (Dharma) akan mendapatkan perlindungan dari Dharma itu sendiri.

Kabupaten Gianyar, dengan luas wilayah mencapai 368 kilometer persegi, menyumbang sekitar 6,53% dari total luas Provinsi Bali. Sebagai salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Bali, Gianyar memiliki dua wilayah yang

memiliki karakteristik berbeda. Bagian utara dihiasi dengan daerah bergelombang, sementara bagian selatan merupakan dataran rendah yang berdekatan dengan pantai.

Analisis Hasil Temuan

Penelitian pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1985) untuk melakukan analisis terkait efektivitas program. Adapun analisis hasil temuan berdasarkan tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sebagai berikut :

Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan proses akhir keseluruhan usaha program dan menjadi tolak ukur untuk melihat apakah program berhasil berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan dilihat berdasarkan waktu yang ditetapkan dan sasaran yang menjadi target konkret. Pelaksanaan program Sistem Jemput Bola (Sijebol) sejalan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar Nomor 1435/E-19/HK/2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan melalui Program Inovasi Jemput Bola. Keputusan ini bertujuan untuk memastikan kepemilikan identitas bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan akurat.

Dalam konteks efektivitas layanan jemput bola, beberapa penelitian lain juga menunjukkan hasil serupa. Sebagai perbandingan, penelitian yang dilakukan oleh Hartono (2021) di Kabupaten Maluku Tenggara menemukan bahwa layanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran berhasil meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen hingga 87% dalam dua tahun pertama pelaksanaannya. Keberhasilan ini sebagian besar didorong oleh kolaborasi antara Disdukcapil dan aparat desa dalam menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana pelayanan Sijebol di Kabupaten Gianyar berhasil meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan melalui pendekatan yang hampir serupa.

Selain itu, studi yang dilakukan oleh Brianda dan Hidayat (2022) mengenai efektivitas layanan jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Payakumbuh menunjukkan bahwa efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh fleksibilitas jadwal dan kemudahan akses bagi masyarakat. Mereka menemukan bahwa program yang memiliki jadwal pelayanan yang fleksibel dan lokasi pelayanan yang bervariasi lebih efektif dalam mencapai target kepemilikan dokumen. Studi ini juga memberikan wawasan bahwa pencapaian tujuan dalam layanan jemput bola tidak hanya bergantung pada intensitas pelayanan, tetapi juga pada sejauh mana program dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam implementasi program Sijebol di Kabupaten Gianyar, pencapaian tujuan juga terlihat dari waktu yang diperlukan untuk melakukan perekaman e-KTP, yakni kurang lebih satu jam, dengan penyelesaian perekaman pada hari yang sama guna menghindari penumpukan data. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa secara prosedural, sistem ini telah dirancang untuk memberikan layanan yang cepat dan efektif.

Dengan adanya studi pembandingan ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan jemput bola sangat bergantung pada integrasi dengan aparat desa dan fleksibilitas dalam implementasi di lapangan. Program Sijebol telah menunjukkan keberhasilan dalam aspek ini, meskipun masih perlu ditingkatkan dalam hal sosialisasi dan pengawasan langsung untuk memaksimalkan pencapaian tujuan.

Integrasi

Integrasi dalam layanan jemput bola melibatkan koordinasi antara berbagai pihak untuk memastikan efektivitas pelaksanaan program. Dalam penelitian ini, integrasi diukur berdasarkan dua faktor utama, yaitu sosialisasi dan sistem pengawasan program.

Pelaksanaan sosialisasi pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) dilakukan melalui media sosial, website, dan bantuan perangkat desa dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Namun, efektivitas

sosialisasi ini masih kurang optimal, karena banyak masyarakat yang belum mengetahui secara rinci tentang layanan tersebut. Studi yang dilakukan oleh Yusuf et al. (2020) tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Klungkung menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang lebih proaktif, seperti penyuluhan langsung ke masyarakat dan kampanye berbasis komunitas, dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi warga. Hal ini menjadi masukan penting untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi Sijebol di Gianyar (Yusuf et al., 2020).

Dalam hal pengawasan, saat ini monitoring layanan Sijebol masih terbatas pada rapat evaluasi di tingkat kantor Disdukcapil, tanpa pengawasan langsung di lapangan. Sebagai perbandingan, penelitian oleh Rahmawati dan Prasetyo (2021) mengenai program jemput bola di Kabupaten Sleman menemukan bahwa keberhasilan layanan sangat bergantung pada sistem pengawasan yang lebih ketat. Mereka merekomendasikan mekanisme umpan balik masyarakat secara real-time dan inspeksi mendadak untuk memastikan layanan berjalan sesuai standar. Implementasi mekanisme ini dalam Sijebol Gianyar dapat meningkatkan efektivitas pengawasan program (Rahmawati & Prasetyo, 2021).

Dengan adanya studi pembandingan ini, dapat disimpulkan bahwa integrasi dalam layanan jemput bola sangat dipengaruhi oleh efektivitas sosialisasi dan mekanisme pengawasan yang diterapkan. Program Sijebol perlu meningkatkan metode sosialisasi dengan pendekatan berbasis komunitas dan memperkuat pengawasan dengan sistem inspeksi langsung agar pelaksanaan program lebih optimal.

Adaptasi

Adaptasi dalam layanan jemput bola mengacu pada kemampuan program dalam menyesuaikan diri dengan tantangan yang ada, terutama dalam hal sarana prasarana dan kesiapan tenaga kerja. Saat ini, pengadaan sarana dan prasarana di Disdukcapil Gianyar masih belum optimal, dengan beberapa alat perekaman e-KTP yang sudah tua dan kurang memadai. Studi yang dilakukan oleh Setiawan (2021) di Kota Bandung menunjukkan bahwa investasi dalam peralatan modern dan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Dalam konteks ini, Disdukcapil Gianyar dapat mengadopsi praktik serupa untuk meningkatkan efektivitas layanan jemput bola (Setiawan, 2021).

Dari sisi tenaga kerja, program Sijebol dijalankan oleh tim petugas yang telah mendapatkan pelatihan teknis. Namun, studi oleh Nugroho dan Dewi (2022) tentang layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banyuwangi menunjukkan bahwa efektivitas tenaga kerja dalam program jemput bola dapat ditingkatkan dengan pelatihan berkelanjutan dan sistem insentif berbasis kinerja. Implementasi strategi serupa di Gianyar dapat membantu meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan layanan administrasi kependudukan (Nugroho & Dewi, 2022).

Dengan adanya studi pembandingan ini, dapat disimpulkan bahwa adaptasi dalam layanan jemput bola sangat bergantung pada modernisasi sarana prasarana serta peningkatan kapasitas tenaga kerja. Program Sijebol di Gianyar dapat lebih optimal dengan meningkatkan investasi dalam peralatan yang lebih canggih dan menyediakan pelatihan berkelanjutan bagi petugas layanan.

Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar

Program Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada dasarnya merupakan bentuk inovasi pelayanan publik pemerintah Kabupaten Gianyar dan dilaksanakan untuk pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap individu melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan akurat. Pemerintah dalam pelaksanaan program telah melakukan upaya agar pelaksanaan program dapat berjalan dengan efektif. Adapun faktor pendukung efektivitas pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) guna meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, yaitu sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) dapat meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan didukung dengan terselenggaranya pelayanan melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) hampir setiap hari dilakukan sehingga kepemilikan dokumen kependudukan dapat berjalan efektif. Pelaksanaan pelayanan e-KTP dilakukan dengan masyarakat disabilitas, rumah sakit, Sekolah Menengah Atas (SMA), desa-desa yang jauh dari kantor dinas, dan masyarakat umum khususnya Kabupaten Gianyar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar membantu semua masyarakat Kabupaten Gianyar dan tidak memandang masyarakat ketika mereka memang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat dan tepat.
- b. Penentuan sasaran juga berjalan dengan efektif, dimana masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan merupakan semua masyarakat Kabupaten Gianyar dan sudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar

Pelaksanaan pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) tidak hanya disertai dengan faktor pendukung, tetapi terdapat faktor penghambat pelaksanaan pelayanan agar berjalan lebih efektif, yaitu sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan sosialisasi belum berjalan maksimal, dimana hasil wawancara dengan narasumber menyatakan bahwa mereka kurang mengetahui pelayanan Sistem Jemput Bola (Sijebol). Disamping itu juga, pelaksanaan sosialisasi hanya sekedar menyampaikan informasi dan respon dari masyarakat juga pasif.
- b. Mengenai pengawasan pelaksanaan pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) belum berjalan efektif, dimana pengawasan ini hanya dilakukan rapat atau pengawasan di wilayah kantor saja tidak dilakukan pengawasan langsung pada waktu pelayanan dilakukan dilapangan.
- c. Pengadaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar sendiri belum dikatakan efektif karena masih ada alat-alat perekaman e-KTP yang sudah tua yang kurang memadai.

Rekomendasi Kebijakan

Pelaksanaan Pelayanan e-KTP Melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar tentunya dapat berjalan dengan efektif. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan masih terdapat beberapa permasalahan terkait dengan efektivitas pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) guna untuk pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap individu melalui penerbitan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diberikan rekomendasi kebijakan agar pelaksanaan pelayanan berjalan dengan lebih efektif. Adapun rekomendasi kebijakan, sebagai berikut :

- a. Perlu dilaksanakan sosialisasi lebih lanjut khususnya mengenai pelayanan Sistem Jemput Bola (Sijebol) kepada masyarakat. Seluruh pihak yang bertanggungjawab untuk melaksanakan sosialisasi harus mengembangkan proses sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal pelayanan Sistem Jemput Bola (Sijebol) serta kerja sama untuk mengadakan sosialisasi dari pemerintah daerah dengan pemerintah desa juga harus dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan Sijebol.
- b. Pengadaan pengawasan harus adanya pengawasan secara langsung ketika pelayanan terjun kelapangan yang dilakukan oleh Kepala Dinas dan pihak yang berwenang melalui laporan pelayanan yang sudah berlangsung dan adanya kegiatan evaluasi secara rutin. Pengawasan sendiri dilaksanakan untuk memantau secara langsung agar pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan sehingga tujuan dari pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) yaitu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dapat tercapai.

- c. Pengadaan sarana dan prasarana sebaiknya dilakukan secara berkala untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan pelayanan sehingga pelaksanaan pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) di Kabupaten Gianyar khususnya di desa terpencil dapat berjalan secara maksimal karena ketersediaan sarana dan prasarana memadai.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi terkait dengan Efektivitas Pelayanan e-KTP Melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar dapat disimpulkan sudah berjalan efektif. Namun, masih terdapat beberapa faktor penghambat untuk mewujudkan efektivitas dari pelayanan e-KTP melalui Sijebol yaitu pelaksanaan sosialisasi masih belum optimal sehingga masyarakat kurang mengetahui pelayanan Sistem Jemput Bola (Sijebol), pengadaan pengawasan pada saat pelaksanaan pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) belum berjalan efektif serta pengadaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar belum memadai. Selanjutnya, dapat disimpulkan dari efektivitas pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) guna pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen pendudukan secara cepat dan tepat di Kabupaten Gianyar sebagai berikut :

- a. Pencapaian tujuan efektivitas pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) telah berjalan secara efektif. Hal tersebut ditunjukkan pada perekaman e-KTP masyarakat Kabupaten Gianyar sudah tercover, selain itu penenuhan kepemilikan dokumen kependudukan dapat secara cepat tepat, serta sasaran dari pelayanan melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) sudah berjalan efektif terlihat dari partisipasi masyarakat melakukan perekaman e-KTP melalui Sijebol.
- b. Integrasi dari pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) ditunjukkan dengan proses sosialisasi yang sudah dijalankan namun harus ditingkatkan karena masyarakat masih awam dengan pelayanan Sistem Jemput Bola (Sijebol). Selanjutnya, untuk sistem pengawasan juga sudah berjalan namun masih belum efektif, dimana dalam pelayanan e-KTP melalui Sijebol belum ada pengawasan secara langsung, dimana pengawasan ini dilakukan untuk memastikan agar kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan.
- c. Adaptasi dari pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) ditunjukkan dengan pengadaan sarana dan prasarana yang belum memadai yakni sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar masih menggunakan alat-alat perekam yang sudah tua karena masih terhalang dengan dana sehingga sarana dan prasarana belum terganti menjadi yang lebih baik, kemudian untuk peningkatan kemampuan aparatur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten melaksanakan kegiatan pelayanan dengan bimbingan teknis dan juga pemberian reward kepada petugas yang meraih prestasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, agar pelaksanaan pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) dapat terselenggara semakin efektif, adapun saran diberikan sebagai berikut :

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar, perlu dilaksanakan peningkatan sosialisasi khususnya mengenai pelayanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) kepada masyarakat. Seluruh pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan sosialisasi harus mengembangkan proses sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal pelayanan Sistem Jemput Bola (Sijebol) serta kerja sama untuk mengadakan sosialisasi dari pemerintah daerah dan pemerintah desa juga harus dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan Sijebol.

- b. Bagi masyarakat, perlu meningkatkan kepekaan terhadap program pemerintah dan kesadaran dalam kemajuan teknologi dan partisipasi dengan ikut melaksanakan perekaman e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) agar pelayanan yang cepat dapat meningkatkan pemenuhan kepemilikan dokumen kependudukan. Peningkatan partisipasi masyarakat ini dapat dilakukan dengan menekankan pentingnya keikutsertaan pelaksanaan pelayanan Sistem Jemput Bola (Sijebol) dan memberikan informasi kebermanfaatan pelayanan Sijebol yaitu pelayanan cepat dan tepat bagi masyarakat luas.
- c. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada lingkup Administrasi Publik.

Daftar Pustaka

- Albi Anggito & Johan Setiawan, S. P. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jawa Barat : CV Jejak.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches. Sage publications.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Setyadi, A. (2019). Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan Gandul (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Dharmanu, I. P., & Wijaya, K. A. S. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dalam Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Klungkung. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(1), 1-8.
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 12-19.
- Sarifah, M. P., Supriyanti, N. W., & Wismayanti, K. W. D. (2021) EFEKTIVITAS PROGRAM AKU WARAS SEBAGAI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DI DISDUKCAPIL KOTA DENPASAR.
- Hartono, W. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Maluku Tenggara. *Jurnal Kependudukan dan Pencatatan Sipil*, 1-15.
- Brianda, W. O., & Hidayat, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 397-410.
- Yusuf, I. P., Sitiari, N. W., & Sara, I. M. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dalam Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Klungkung. *Jurnal Administrasi Publik*, 1-8.
- Rahmawati, T., & Prasetyo, B. (2021). Evaluasi Program Jemput Bola dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Manajemen Publik*, 123-137.
- Setiawan, A. (2021). Modernisasi Administrasi Kependudukan di Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Administrasi*, 45-60.
- Nugroho, R., & Dewi, L. (2022). Peningkatan Kapasitas Tenaga Kerja dalam Program Jemput Bola. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 210-225.

I Putu Dharmanu Yudartha, K. A. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dalam Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Klungkung . Jurnal Administrasi Publik , 1-8.

Peraturan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional