



## Strategi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Dalam Penertiban Dokumen Adminduk Melalui Program Jemput Bola Terpadu (Jbt)

Mita Mei Liya<sup>1</sup>, Susi Hardjati<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

### Abstract

Received: 27 Oktober 2023  
Revised: 03 November 2023  
Accepted: 10 November 2023

*Program Jemput Bola Terpadu merupakan strategi yang ditempuh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat pelayanan dan mengatasi beberapa permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan pengelolaan kependudukan seperti pelayanan yang lambat dan rumit, namun tetap menimbulkan kesadaran masyarakat bahwa tidak ideal, ketidakmungkinan memiliki dokumen kependudukan sehingga mempengaruhi kepemilikan dokumen kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi integrasi rencana penjemputan. Bentuk kegiatannya berupa pengabdian desa secara luring. Kenyamanan pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memungkinkan masyarakat untuk aktif mengelola dokumen kependudukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah memanfaatkan karakteristik layanan dari aspek kemudahan, keterbukaan dan efisiensi yang tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program jemput bola terpadu dilaksanakan secara menyeluruh berdasarkan prinsip penerapan inovasi daerah.*

**Keywords:** *Pelayanan Publik, Dokumen Kependudukan, Jemput Bola Terpadu*

(\*) Corresponding Author: [meiliyamitaaa@gmail.com](mailto:meiliyamitaaa@gmail.com)

**How to Cite:** Liya, M. M., & Hardjati, S. (2023). Strategi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Dalam Penertiban Dokumen Adminduk Melalui Program Jemput Bola Terpadu (Jbt). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10130110>.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan ukuran keberhasilan misi dan efisiensi administrasi melalui birokrasi. Pelayanan publik merupakan penggerak penting birokrasi. Sebagai promotor pelayanan publik, unsur good governance juga dianggap penting oleh semua aktor. Pejabat, warga masyarakat, semua pemangku kepentingan di bidang pemerintahan yang baik.

Birokratisasi pelayanan publik di Indonesia sarat dengan permasalahan seperti proses pelayanan yang lama, waktu dan harga yang tidak pasti, serta pelayanan yang sulit. Hal ini menciptakan ketidakpercayaan terhadap penyedia layanan, sehingga orang mencari cara alternatif untuk mengakses layanan, yaitu dengan membayar ekstra atau menggunakan perantara.

Meningkatkan kehandalan pelayanan publik jangka panjang dan mewujudkannya. Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas hidup warga negaranya dengan berpegang pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Salah satu aspek kepemimpinan yang bertanggung jawab adalah penyampaian layanan publik berkaliber tinggi. Mesin negara, kemudian, harus berfungsi seperti

yang dirancang dan secara efisien menjalankan tugas yang diberikan. Kepercayaan pada pemerintah dapat dibangun kembali jika dikelola dengan baik.

Menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan Terhadap UU Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Tata Laksana Administrasi Penduduk yang menyatakan bahwa “layanan administrasi penduduk (adminduk) merupakan suatu kegiatan pengaturan dan pengaturan dokumen dan data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi penduduk serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan umum dan pembangunan sektor lainnya”.

Menurut Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan Organisasi Perangkat Daerah. Menurut “Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bertugas menangani urusan pemerintahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat umum”.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi tempat pelaksanaan penelitian adalah Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212. Fokus Penelitian ini akan difokuskan pada inovasi pelayanan Jemput Bola Terpadu (JBT) pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan adalah dengan sumber data primer yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan sumber data sekunder meliputi buku dan jurnal terkait. Teknik observasi dilakukan peneliti ketika peneliti melakukan jemput bola terpadu di beberapa desa, kelurahan dan kecamatan dari hasil observasi didapatkan bahwa masyarakat memiliki antusias yang luar biasa dalam menyambut kami sebagai petugas. Output yang didapatkan yaitu dalam pelayanan jemput bola terpadu, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk pengajuan dokumen kependudukan sehingga inovasi ini dapat mempermudah masyarakat untuk mengajukan dokumen kependudukan. Pada Teknik wawancara, peneliti dalam penentuan informan, menggunakan Teknik snowball sampling. Dengan informan Kabid Pencatatan Sipil, Staff bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Staff bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Hasil***

Hasil dari layanan Penjemputan Bola Terpadu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada di dunia nyata. Penelitian Penjemputan Bola Terpadu Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menghasilkan data yang disajikan di bawah ini.

Dengan adanya “Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016 mengenai Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi acuan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo”.

Dalam Kabupaten Sidoarjo, kepemilikan dokumen penduduk tidak didistribusikan secara merata atau efisien. Ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti persepsi umum tentang kesulitan dalam memperoleh dan mengeluarkan catatan kependudukan serta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pengelolaan dokumen kependudukan. Antrian yang panjang juga menjadi salah satu hambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan, karena masyarakat harus menunggu berjam-jam bahkan sepanjang hari. Untuk mengatasi masalah yang timbul, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan melalui program Jemput Bola Terpadu (JBT) yaitu pelayanan keliling berupa pemberian layanan kepada masyarakat berupa dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah datang dll

Tujuan dari pelayanan jemput bola terpadu adalah untuk mempercepat penyediaan pelayanan administrasi kependudukan dengan mengunjungi lokasi dan melaksanakan pelayanan di tempat. Program jemput bola terpadu diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah. Dalam hal ini, peningkatan efisiensi merujuk pada kondisi di mana tugas dilakukan dengan tepat menggunakan sumber daya yang terbatas tanpa pemborosan.

Pelaksanaan program jemput bola terpadu harus dapat memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang simpel, terjangkau dan cepat.

Oleh karena itu, prinsip peningkatan kualitas pelayanan harus dipatuhi dalam pelaksanaan program jemput bola terpadu. Tidak ada biaya untuk mengurus dokumen kependudukan di program Jemput Bola Terpadu. Saat menerapkan program Jemput Bola masyarakat mendapatkan layanan yang cukup mudah, karena masyarakat hanya perlu memenuhi persyaratan yang sesuai dengan persyaratan layanan, dan pengelola layanan memproses persyaratan tersebut dan membuat dokumen sesuai permintaan pada hari yang sama.

Layanan jemput bola terpadu ini dilakukan sekali dalam seminggu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sendiri memilih hari rabu. Setiap hari kamis dispendukcapil akan mengunjungi desa-desa yang akan dituju dan setiap pekannya berbeda desa. Selain itu informasi terkait jemput bola terpadu disampaikan melalui akun instagram dukcapil sidoarjo.

## **PEMBAHASAN**

Selain sifatnya yang baru, sebuah inovasi dapat diterima oleh masyarakat jika inovasi tersebut dapat membantu mempermudah masyarakat khususnya dalam kepemilikan dokumen kependudukan. Untuk lebih jelas dan terperinci, akan dijelaskan melalui atribut Inovasi yang digunakan untuk menganalisis pelaksanaan Inovasi Jemput Bola Terpadu Goes to School yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berikut adalah Analisa menggunakan focus Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability.

### **Relative Advantage atau Keuntungan Relatif**

Dampak positif adalah sebuah keharusan yang harus diberikan oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam pelaksanaan inovasinya. Dalam atribut inovasi, yang perlu diukur dalam keuntungan relative yakni keuntungan dalam segi ekonomis, kenyamanan dalam penggunaannya, efisiensi, kecepatan dan kemudahan dalam bekerja. Dalam pelaksanaan program jemput bola terpadu, program ini memiliki keuntungan relatif berdasarkan wawancara dan observasi peneliti lapangan.

Masyarakat yang awalnya harus meluangkan waktunya untuk datang langsung ke kantor Dispendukcapil sidoarjo, kini dengan program inovasi layanan jemput bola terpadu membuat masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor dispendukcapil atau ke kecamatan, dan tidak terbebani oleh biaya pelayanan dikarenakan segala layanan Dispendukcapil sidoarjo gratis atau tidak dipungut biaya sepeser pun termasuk layanan jemput bola terpadu. Kalaupun tidak ada keuntungan relatif yang disebabkan oleh layanan ini, maka masyarakat berkemungkinan kecil untuk menerima program inovasi ini, karena aspek ekonomi adalah salah satu aspek yang menjadi alasan apakah inovasi ini bisa diterima dengan baik ataukah tidak.

Menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil Bapak Arif Sumeru, beberapa kelebihan dalam inovasi ini yaitu inovasi ini sangat membantu masyarakat. Setelah melengkapi persyaratan pengajuan dokumen, dokumen yang sudah jadi akan dibagikan pada hari itu juga, Jika dokumen belum jadi maka masyarakat harus mengambilnya di Mall Pelayanan Publik Lingkar Timur. Selain keuntungan tersebut, Bapak Arif Sumeru mengatakan bahwa dalam segi ekonomis pun memiliki kelebihan tersendiri dikarenakan siswa dan siswi tidak perlu mengeluarkan uang transport untuk datang perekaman ke kantor.

Selain kepada Bapak Arif Sumeru, peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat ketika peneliti sedang melakukan pelayanan jemput bola terpadu, ia bernama Ibu Ningsih. Dia mengatakan bahwa pelayanan jemput bola terpadu sangat membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan karena banyak masyarakat yang ketika tidak ada layanan jemput bola terpadu mereka sangat kesulitan dalam segi waktu, karena mereka tidak memiliki fleksibilitas dalam mengurus dokumen. Berdasarkan keuntungan-keuntungan diatas, masyarakat mengaku terbantu dengan adanya pelayanan jemput bola ini karena lebih efisien dan cepat karena petugas Dispendukcapil bisa datang langsung ke desa, kelurahan atau kecamatan untuk melakukan layanan jemput bola terpadu dengan jadwal yang telah ditentukan.

### **Compatibility atau Kesesuaian**

Compatibility atau kesesuaian adalah sejauh mana inovasi dianggap berkelanjutan dengan nilai-nilai yang ada, atau keadaan sebelumnya, dan dengan kebutuhan yang ada (Rogers, 1995). Dalam hal ini, Menurut Staff bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Ibu Agra mengatakan kesesuaian dalam inovasi ini telah sesuai dengan layanan atau inovasi sebelumnya yaitu Jemput Bola (Jebol) dimana inovasi ini merupakan layanan jemput bola di desa-desa yang melayani layanan administrasi kependudukan yaitu layanan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta kelahiran, Akta kematian, dan juga Aktivasi IKD.

Inovasi yang dilakukan Dispendukcapil sidoarjo sesuai dengan sistem pelayanan sebelumnya yang lain yaitu pengajuan layanan yang dilakukan oleh

masyarakat, tetapi terdapat perbedaan yaitu sistem yang dulu, mengharuskan masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau ke kecamatan untuk melakukan pengajuan dokumen. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pengajuan dokumen, mereka hanya perlu menunggu jadwal dispendukcapil untuk datang ke desa, kelurahan atau kecamatan dalam layanan jemput bola terpadu

### **Complexity atau Kerumitan**

Dalam berinovasi, sebuah organisasi cenderung memiliki kerumitan atau kendala dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan inovasi jemput bola terpadu, ada beberapa kendala yang dialami, menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil Bapak Arif Sumeru mengatakan bahwa dalam pelaksanaan jemput bola terpadu, tidak semua desa, kelurahan atau kecamatan memiliki motivasi yang baik untuk menyambut kami sebagai petugas, selain itu kendala lain yang diperoleh yaitu kendala dalam jaringan penginputan data kedalam aplikasi SIAK terpusat dikarenakan wifi di beberapa balai desa atau kantor kelurahan tidak bisa tersambung dengan baik dan ataupun bisa disebabkan listrik padam.

Adapun kekurangan lain menurut salah satu Staff bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan mengatakan bahwa untuk masyarakat yang berdomisili diluar desa atau kelurahan pada saat pelaksanaan kegiatan, Dispendukcapil sidoarjo hanya bisa membantu warga yang berdomisili sesuai desa atau kelurahan setempat mereka.

### **Triability atau Kemungkinan Dicoba**

Triability atau kemungkinan dicoba merupakan ukuran dimana inovasi dapat diuji secara terbatas (Rogers, 1995). Keuntungan dan nilai tambah sebuah inovasi dapat kita lihat dari pengujian dan percobaan yang dimiliki inovasi itu sendiri. Pada awal inovasi ini ada, Dispendukcapil sidoarjo sempat melakukan ujicoba, pada mulanya, dispendukcapil sidoarjo memiliki program yang bernama Jemput Bola (Jebol) di desa-desa dan pelaksanaannya terbilang baik karena antusias masyarakat yang begitu hebatnya. Setelah program Jemput Bola dirasa memiliki dampak yang baik kepada masyarakat, dispendukcapil sidoarjo membuat inovasi lagi dengan Jemput Bola Terpadu, yang hasilnya terbilang baik karena dapat memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan secara integritas

### **Observability atau Kemudahan Diamati**

Observability merupakan tingkat dimana hasil inovasi tersebut bisa dilihat oleh orang lain. Orang lain dapat dengan mudah untuk mengamati, memahami, dan mengkomunikasikan dengan orang lain mengenai beberapa inovasi yang ada (Rogers, 1995). Inovasi yang ada perlu untuk diamati dan dicermati bagaimana ia dapat menghasilkan hasil yang lebih.

Supaya program jemput bola terpadu lebih mudah dipahami dan diamati oleh masyarakat, Dispendukcapil Sidoarjo mengadakan pengumuman terlebih dahulu H-1 di social media Instagram Dispendukcapil Sidoarjo ketika ingin melakukan kunjungan ke desa atau kelurahan, dan dalam pelaksanaannya, pihak sekolah terlebih dahulu sudah mensosialisasikan program ini kepada masyarakat untuk membawa berkas persyaratan sesuai dengan pengajuan

## **KESIMPULAN**

Di Kabupaten Sidoarjo, kepemilikan dokumen penduduk tidak terdistribusi secara merata atau optimal. Disebabkan beberapa hal, seperti persepsi umum tentang rumitnya memperoleh dan menerbitkan catatan kependudukan serta kesadaran masyarakat yang kurang optimal terhadap pengelolaan dokumen kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program Jemput Bola Terpadu (JEBETE) yaitu pelayanan keliling berupa pemberian layanan kepada masyarakat berupa dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah datang dll

Tujuan dari pelayanan jemput bola terpadu adalah untuk mempercepat penyediaan pelayanan administrasi kependudukan dengan mengunjungi lokasi dan melakukan pelayanan di tempat.

Dari hasil penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya Inovasi Jemput Bola Terpadu dapat dikatakan cukup berhasil dalam implementasi inovasi pelayanannya, hal tersebut bisa dilihat dari teori Rogers dengan 5 atribut inovasi yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relative), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati) yang telah diteliti oleh peneliti.

#### DAFTAR PUSTAKA

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

Irianto, H., Ratnawati, S., Hartin, J., Surabaya, U. B., Surabaya, U. B., & Surabaya, U. B. (n.d.). Inovasi layanan kependudukan dispendukcapil melalui program jemput bola terpadu di kabupaten sidoarjo 1. 9(2), 145–150.

Sari, N. R. D., & Meirinawati. (2022). Inovasi Pelayanan “Si Jaran Ijo” (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Blitar. *Publika*, 10(3), 909–922.

Undang-undang. (2014). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia, 1–104.

[sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR\\_SIPIL\\_NEGARA\\_\(ASN\).pdf](http://sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf)  
%5Cn

Pelayanan, B., & Terpadu, P. (2014). Bupati sidoarjo provinsi jawa timur. 2000, 1–15.

Irianto, H., Ratnawati, S., Hartin, J., Surabaya, U. B., Surabaya, U. B., & Surabaya, U. B. (n.d.). Inovasi layanan kependudukan dispendukcapil melalui program jemput bola terpadu di kabupaten sidoarjo 1. 9(2), 145–150.

Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan ( Jebol Anduk ) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69.

Surya, R. A., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket C Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sidoarjo. <https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Index>, Publika Vo, No.4.

Rohman, D. F. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962–971. <https://www.neliti.com/publications/75289/implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-kependudukan-terpadu>

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*