

## INOVASI LAYANAN KEPENDUDUKAN DISPENDUKCAPIL MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA TERPADU DI KABUPATEN SIDOARJO

**Heru Irianto<sup>1</sup>, Susi Ratnawati<sup>2</sup>, Jusmitha Hartin<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
email: [heru@ubhara.ac.id](mailto:heru@ubhara.ac.id)

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
email: [susiratna11@gmail.com](mailto:susiratna11@gmail.com)

<sup>3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
email: [jusmithahartin@gmail.com](mailto:jusmithahartin@gmail.com)

### *Abstract*

*Rapid technological developments encourage the government as a public organization to innovate services to the community. This is intended to increase the reach of ownership of population documents to the community. This research is a qualitative descriptive study, and the location of this research was conducted at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. Based on the results of this study, it can be seen that the focus of the research which consists of relative advantages can be said to have succeeded in increasing the scope of ownership of population documents. Compliance can be said to have succeeded in increasing the scope of ownership of resident documents. Complexity can be said to have succeeded in increasing the scope of document ownership. Eased can be said to have succeeded in increasing the scope of document ownership. The supporting factors of this integrated pick-up program include human resources (HR), leadership capital, and organizational structure capital. However, on the other hand there are also obstacles in this program, namely cultural or organizational barriers and administrative pressures and barriers.*

**Keywords:** *Innovation, Service, and Population.*

### **1. PENDAHULUAN**

Administrasi publik difokuskan pada upaya penyelenggaraan pemerintah melalui kegiatan manajemen pemerintah. Artinya administrasi publik lebih memfokuskan pada penempatan kegiatan pengelolaan berupa pelayanan publik maupun penyedia jasa-jasa publik. Pelayanan merupakan terjemahan dari kata service, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud (*itangible*) dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu yang produksinya (perebutan atau hasil) dapat atau

bahkan tidak dapat diperalihkan dengan suatu produk fisik.

Terkait penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hakikatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan. Pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan prima. Pelayanan prima yang berkualitas sekarang ini dapat diberikan kepada publik dengan adanya perkembangan teknologi yang membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya.

Salah satu Kabupaten atau Kota yang menjalankan administrasi kependudukan adalah Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten

Sidoarjo memiliki luas 1.191,25 kilometer persegi dengan panjang pantai  $\pm$  140 kilometer persegi. Secara administrasi pemerintahan, wilayah Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 18 Kecamatan, 330 Desa dan 26 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 1.303.773 per Desember 2015. Kabupaten Sidoarjo memiliki jumlah desa atau Kelurahan sebanyak 356 dengan urutan nomor lima, setelah Kabupaten Lamongan, Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Malang, Kabupaten Pasuruan. Sebagai upaya mempercepat pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berkomitmen melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui sebuah inovasi dengan meluncurkan program jemput bola.

Program Inovasi Jemput Bola administrasi kependudukan ini mengacu pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2016 tentang kependudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut mengacu pada Pasal 7 Ayat 1 dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 yang berbunyi: "Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan.

Dispendukcapil kabupaten Sidoarjo melayani pencatatan sipil dan administrasi kependudukan yaitu Pelayanan akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, dalam melakukan pelayanan yang sudah di sebutkan penulis diatas. Hampir setiap hari dispenduk selalu berjubel dan sangat ramai masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan di abupaten Sidoarjo. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo memberikan terobosan pelayanan mobiling jemput bola yang melayani dengan efektif serta efisien karena tidak perlu antri lama untuk pembuatan dokumen terutama E-KTP. Pelayanan mobiling jemput bola dilakukan ditempat-tempat yang strategis yang ada di kabupaten Sidoarjo.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

#### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. 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**

Fokus penelitian menurut Moleong (2014:97) fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada inovasi pelayanan jemput bola pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Untuk memperkuat penelitian kualitatif ini terdapat fokus penelitain, berikut merupakan fokus-fokus penelitain sebagai berikut:

Inovasi layanan kependudukan Dispendukcapil melalui program jemput bola terpadu di Kabupaten Sidoarjo yang berpedoman pada teori dari Everett M. Rogers (2003) meliputi:

- a. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif.
- b. Compatibility atau Kesesuaian.
- c. Complexity atau Kerumitan.
- d. Triability atau Kemungkinan dicoba.
- e. Observability atau Kemudahan Diamati.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian, kita seringkali mendengar istilah metode pengumpulan data dan instrumen pengumpulan data. Meskipun saling berhubungan, namun dua istilah ini memiliki arti yang berbeda. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang

dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner), wawancara (interview) dan dokumentasi. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

**a. Teknik wawancara (Interview)**

Teknik wawancara Menurut Sugiyono (2016) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

**b. Teknik Dokumentasi**

Teknik dokumentasi menurut Arikunto (2013) adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Pada penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya.

**c. Teknik Observasi**

Teknik observasi menurut Arikunto (2013) adalah teknik yang digunakan dengan cara paling efektif dalam melengkapi format atau belangko pengamatan sebagai instrumen, format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode kualitatif analisa data yang dimaksud untuk membentuk suatu pola serta dapat memilih data mana saja yang diperlukan terkait dengan penelitian, sehingga dari data tersebut dapat menjawab masalah yang ada pada lapangan. Dengan adanya penggabungan dari penyaji data sampai analisis data mendapatkan informasi yang bisa disajikan dengan memperoleh data-data yang telah dilakukan selama penelitian maka di bab ini lah peneliti membuat satu

penggabungan dari berbagai informasi yang telah didapat untuk dijadikan pembahsan secara fokus. Berikut merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Inovasi Jemput Bola Terpadu yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, berikut merupakan analisa yang menggunakan fokus *Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, dan Observability*:

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

Kepala Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta Kasie-Kasie yang terlibat dalam kerjasama yang akan dilakukan untuk menunjang Inovasi Pelayanan Jemput Bola dikumpulkn dari masing-masing kasie yang akan melakukan untuk merencanakan bentuk inovasi pelayanan jemput bola ini. Selanjutnya langsung dirapatkan yang merencanakan konsep dari pelayanan paket administrasi kependudukan dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya Perbup Nomor 41 Tahun 2016 tentang Inovasi Jemput Bola (Jebete) yang menjadikan pedoman bagi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk melakukan pembaruan dari segi pelayanan yang dulu dilakukan dengan antrian yang panjang di kantor Dispendukcapil saat ini bisa mendatangi kantor desa masing-masing.

#### **Compatibility atau Kesesuaian**

Berdasarkan penelitian dan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama ibu Dra. Siti Amanati. MM selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Apabila dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya yaitu pelayanan secara offline yang dilaksanakan di kantor Dispendukcapil inovasi Jemput Bola ini tentunya lebih menguntungkan, selain menguntungkan juga mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi. Kemudahan yang dirasakan masyarakat yaitu dimana masyarakat Kabupaten Sidoarjo tidak perlu jauh jauh datang menuju kantor Dispendukcapil karena pihak Dispendukcapil yang datang dan menyapa masyarakat secara langsung di Kantor Desa masing-masing, selain hemat waktu masyarakat juga hemat biaya saat pengurusan administrasi karena dalam program ini sudah menggabungkan 3 (tiga) pelayanan menjadi satu.

### **Complexity atau Kerumitan**

Sesuai dengan penjelasan Ibu\_Dra. Siti Amanati. MM selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran bahwa semua program selalu ada kerumitan yang dihadapi, pada Inovasi Pelayanan Publik ini kerumitan yang dijumpai oleh Tim Inovasi JEBETE yaitu membludaknya partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen dan kurangnya anggaran pada inovasi ini. Maka dari itu, Tim JEBETE mencari cara guna memanfaatkan anggaran dengan baik dan semaksimal mungkin agar proses pelayanan berjalan lancar guna menciptakan kepuasan masyarakat. Pelayanan Inovasi Jemput Bola (JEBETE) ini dilaksanakan satu minggu sekali sesuai jadwal yang sudah disusun.

### **Triability atau Kemungkinan dicoba**

Dengan adanya sosialisasi ini membuat masyarakat menjadi paham mengenai adanya program Inovasi Jebete ini sehingga dapat ikut serta dalam program ini, selain itu beberapa kemudahan yang didapat oleh masyarakat membuat masyarakat antusias dalam program ini. Masyarakat tidak perlu mencari informasi dengan susah payah karena semua informasi juga sudah tertera pada sosial media Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sehingga masyarakat dapat mudah untuk mengaksesnya dari rumah.

### **Observability atau Kemudahan diamati**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas terkait dengan aspek kemudahan diamati, menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan melalui program inovasi jemput bola pada dispendukcapil kota sidoarjo dengan melihat alur serta persyaratan-persyaratan yang ada telah sesuai dengan pelayanan yang lama sehingga masyarakat tidak merasa bingung untuk mengurus administrasi yang diinginkan. Serta dalam pelayanannya waktu telah ditentukan sesuai dengan standart operasi pelayanan yaitu dalam sehari jadi, jika tidak ada kendala maupun hambatan dalam sinyal, namun jika adanya kendala dalam pelayanannya Standart operasi pelayan paling lambat 7 hari dapat baru selesai sesuai SOP.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo yaitu *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif) dapat dikatakan telah berhasil meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, terbukti: (1) Jemput Bola Terpadu ini menggabungkan 4 (empat) pelayanan menjadi satu. (2) Biaya yang dikeluarkan untuk transportasi lebih murah; (3) Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Desa yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo.

*Compability* (Kesesuaian) dapat dikatakan telah berhasil meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, terbukti: (1) Inovasi pelayanan “Jemput Bola Terpadu” telah sesuai dengan intruksi Menteri Dalam Negeri tentang percepatan pelayanan; (2) Diadakan sosialisasi 1 (satu) minggu sebelum jadwal pelaksanaan pelayanan Jemput Bola Terpadu.

*Complexity* (kerumitan) dapat dikatakan telah berhasil meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, antara lain: (1) prosedur pelayanan yang langsung berjalan 4 (empat) pelayanan sekaligus terlihat lebih rumit dari pada inovas sebelumnya. Bawalaupun format isinya lebih kompleks tetapi tidak menjadi lebih rumit.

*Triability* (Kemungkinan Dicoba) dapat dikatakan telah berhasil meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, antara lain: (1) Proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa cepat dan dapat selesai dalam 1 (satu) hari; (2) Sosialisai yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berbentuk spanduk, surat resmi dan penyuluhan langsung dan pada sosial media.

*Observability* (Kemudahan Diamati) dapat dikatakan berhasil karena pendapat masyarakat dan hasil dari pengamatan masyarakat menegnai kemudahan dari inovasi Jebete, antara lain: (1) menurut pengamatan masyarakat banyak yang menilai bahwa inovasi ini sangat bermanfaat; (2) banyak

masyarakat yang senang dan ikut serta dalam inovasi layanan jemput bola ini.

## 5. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran terkait inovasi JEBETE yang dapat menjadi pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo selaku yang menjalankan inovasi JEBETE yaitu:

- 1) Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo sebaiknya mengadakan evaluasi secara rutin terhadap inovasi JEBETE seminggu satu kali agar kendala yang dihadapi dapat diatasi.
- 2) Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo sebaiknya melakukan survey kepuasan masyarakat terkait inovasi JEBETE agar dapat dilihat dengan jelas bagaimana respon masyarakat terhadap adanya inovasi JEBETE.
- 3) Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat mengupayakan dan melengkapi keterbatasan sarana dan prasarana khususnya terkait dengan pelayanan yang merupakan kunci utama terlaksananya pelayanan secara *offline*.
- 4) Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat mengadakan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar inovasi JEBETE dapat dikenal dan digunakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

## 6. REFERENSI

### Buku

- Ancok, D. (2012). Psikologi kepemimpinan dan inovasi. Jakarta: Erlangga
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Everett M, Rogers. (2003). *Diffusion Of Innovation 5th Edition*. New York: Free Press
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media
- Moleong, L. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: P Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Alfabeta

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT.

Alfabeta

Suryo dan Diah, F.A. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis.

Depok: PT.Raja Grafindo Persada

Yogi, Suwarno. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN

### Jurnal

Lokabora, Y. M., dan Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 7(3).

Piranda, A., dan Zulkifli. (2019). Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(2).

Suwandy, V. A. (2019). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Administrasi Publik, 1(3), 282-294

### Undang-Undang

KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor 188//404.5.11.2018

Keputusan Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor:188/7/438.5.12/2021

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2016

Peraturan Bupati Sidoarjo No. 21 Tahun 2022 Pergub Kabupaten Sidoarjo Nomor 41 tahun 2016

### Internet

Siddi, Purnama. (2015). "KARAKTERISTIK  
INOVASI"