

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
JEMPUT BOLA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SEMARANG**

Dyah Ajeng Oktavia Pramesti¹, Kushandajani²

Email : dyahajengoktaviapra@gmail.com

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jl. Prof.
H. Soedaro, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405 Laman:
<https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang berperan penting dalam menjamin pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Namun, masih terdapat masyarakat yang mengalami keterbatasan akses pelayanan akibat kondisi geografis, usia lanjut, disabilitas, maupun rendahnya pengetahuan mengenai administrasi kependudukan. Untuk mengatasi masalah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang menyelenggarakan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi jemput bola pada periode 2024-2025 serta mengidentifikasi factor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teori kinerja pelayanan Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola telah mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, khusus nya bagi kelompok rentan. Kinerja pelayanan dinilai baik pada seluruh indikator, ditunjukkan oleh kemudahan akses, kualitas pelayanan yang memuaskan, pelaksanaan sesuai prosedur, serta pelayanan yang transparandan bebas biaya. Meskipundemikian, pelaksanaan program masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya sosialisasi, luasnya wilayah pelayanan, dan gangguan jaringan internet. Oleh karea itu, diperlukan penguatan koordinasi, peningkatan sosialisasi, dan optimalisasi sumber daya, guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Jemput Bola, Pelayanan Publik, Disdukcapil Kabupaten Semarang.

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

Civil service administration are a vital public service for ensuring that citizens' rights are upheld. However, there are still people who face limited access to these services due to geographical conditions, advanced age, disabilities, or a lack of knowledge regarding population administration. To address these issues, the Semarang Regency Population and Civil Registration Office launched the Outreach Population Administration Service Program. This study aims to analyze the performance of the outreach population administration service during the 2024–2025 period and to identify the factors that support and hinder its implementation. This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis is conducted using Agus Dwiyanto's service performance theory, which encompasses productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. Research findings indicate that outreach services have successfully improved public access to civil registration services, particularly for vulnerable groups. Service performance was rated as good across all indicators, as evidenced by ease of access, satisfactory service quality, adherence to procedures, and transparent, free-of-charge services. Nevertheless, the program's implementation still faces challenges, including limited human resources, insufficient outreach, the vast service area, and internet connectivity issues. Therefore, strengthened coordination, increased outreach, and optimized resource allocation are necessary to continuously improve service quality.

Keywords : *Service Performance, Population Administration, Outreach Services, Population and Civil Registration Office of Semarang Regency.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak sipil masyarakat. Dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, maupun dokumen pencatatan sipil lainnya, tidak hanya berfungsi sebagai identitas hukum penduduk, tetapi juga menjadi syarat utama dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pelayanan Kesehatan, Pendidikan, bantuan

social, perbankan, hingga pelayanan pemilu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik efektif, responsive, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun pemerintah terus melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan, pada praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan belum seluruh masyarakat dapat mengakses pelayanan secara optimal. Hambatan tersebut antara lain disebabkan oleh kondisi geografis

wilayah yang luas, keterbatasan mobilitas masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas, masyarakat yang sedang sakit, maupun rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen administrasi kependudukan. Kondisi tersebut mengakibatkan masih adanya masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan secara lengkap, padahal dokumen tersebut merupakan dasar dalam memperoleh berbagai bentuk pelayanan publik lainnya. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan inklusif.

Sebagai respon terhadap berbagai permasalahan tersebut, pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan sebuah kebaruan pelayanan yang mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk kebaruan tersebut adalah adanya Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola (Pelanduk) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Program ini merupakan pelayanan proaktif yang dilaksanakan dengan cara mendatangi masyarakat secara langsung melalui pelayanan ke desa, sekolah, rumah sakit,

Lembaga pemasyarakatan, maupun *door to door* langsung bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan mobilitas. Tujuan dari dilaksanakannya program ini adalah untuk mengurangi hambatan akses pelayanan sehingga masyarakat tetap dapat mengurangi hambatan akses pelayanan sehingga masyarakat tetap bisa memperoleh dokumen administrasi kependudukan tanpa harus dating ke kantor pelayanan.

Pemilihan Kabupaten Semarang sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik wilayahnya yang memiliki tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Kabupaten Semarang terdiri atas 19 kecamatan, 208 desa, dan 27 kelurahan dengan kondisi geografis yang beragam sehingga tidak seluruh masyarakat memiliki akses yang sama terhadap pelayanan publik. Selain itu, berdasarkan hasil observasi awal penelitian ditemukan bahwa meskipun program pelayanan jemput bola telah dilaksanakan secara rutin, informasi mengenai program tersebut belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh masyarakat. Dampak dari hal tersebut adalah, masih terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan pelayanan jemput bola karena adanya keterbatasan informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu program

pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program, namun juga oleh efektivitas implementasi serta kemampuan pemerintah dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Lokabora dan Fithriana (2018) menunjukkan bahwa Program Jebol Anduk di Kabupaten Malang mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui prosedur yang sederhana, pelayanan tanpa biaya, serta kompetensi para aparatur yang baik, meskipun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jaringan internet dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan. Penelitian Saddam dan Arif (2023) juga menemukan bahwa program KALIMASADA di Kota Surabaya berhasil meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, namun efektivitas program masih dipengaruhi oleh belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. Hasil penelitian Eva dan Fithriana (2019) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui mobil keliling mampu meningkatkan kemudahan akses masyarakat, sedangkan penelitian Adawia et al. (2022), menegaskan bahwa

keberhasilan program jemput bola dipengaruhi oleh ketepatan sasaran, koordinasi, serta penyebaran informasi kepada masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian terdahulu tersebut umumnya erfokus pada efektivitas program, implementasi program, maupun kualitas pelayanan. Penelitian yang secara khusus mengkaji kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengidentifikasi secara komprehensif bagaimana pelaksanaan pelayanan tersebut dilihat dari berbagai aspek kinerja sekaligus mengungkap factor-faktor yang mendukung maupun menghambat penyelenggaraannya.

Berdasarkan adanya perbedaan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, serta mengidentifikasi apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelaksanaan program. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian pelayanan publik sekaligus dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah

dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, mudah di akses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat..

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.. Kinerja pelayanan tidak hanya menunjukkan tingkat pencapaian tujuan organisasi, namun juga menggambarkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsive, serta sesuai kebutuhan masyarakat dalam jangka waktu tertentu (Samsuddin, 2016). Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi dasar bagi pemerintah dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja pelayanan Agus Dwiyanto sebagai teori utama. Menurut Dwiyanto (2017), kinerja pelayanan dapat diukur melalui 5 indikator :

1. Produktivitas
2. Kualitas Pelayanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Pada dimensi produktivitas

menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan pelayanan secara efektif dan efisien melalui perbandingan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil pelayanan yang dicapai. Indikator ini mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai target yang telah ditetapkan. Lalu yang kedua terdapat dimensi kualitas pelayanan, dimensi ini berkaitan dengan mutu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kenyamanan pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dimensi yang ketiga adalah Responsivitas, dimensi ini merupakan kemampuan organisasi dalam merespon kebutuhan masyarakat, mengenali kebutuhan masyarakat, dan menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan

masyarakat. Tingginya responsivitas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dan berorientasi dengan kebutuhan masyarakat. Lalu yang keempat terdapat dimensi Responsibilitas, dimana pada dimensi ini mengukur kesesuaian antara pelaksanaan dengan ketentuan administrasi, prosedur, dan regulasi yang berlaku. Dimensi ini menunjukkan bahwa pelayanan

dilaksanakan sesuai standar operasional dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintah yang baik. Dan yang terakhir adalah Akuntabilitas, pada dimensi ini menggambarkan tingakt pertanggungjawaban organisasi publik terhadap masyarakat atas seluruh proses dan hasil pelayanan yang diberikan. Akuntabilitas diwujudkan melalui keterbukaan informasi, transparansi pelayanan, serta kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan setiap Tindakan kepada publik.

Kelima dimensi indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini untuk menilai kinerja Program Pelayanan Administrasi Kependudukan jempot Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan program.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu konsep yang berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Ada berbagai cara yang dapat diguakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, pemberian

pelatihan kepada para pegawai yang bekerja dalam instansi pelayanan publik, melakukan reformasi birokrasi, dan lain sebagainya (Hendrayady, et al ., 2023). Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya standar pelayanan. Standar pelayanan biasanya berisi indikator-indikator penilaian kualitas pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry memiliki 5 indikator yang biasanya disebut dengan model SERVQUAL yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang telah dirasakan secara nyata oleh masyarakat, diantara nya :

1. Tangibles (Bukti Fisik)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Daya Tanggap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Kelima indikator tersebut digunakan untuk memperkuat analisi pada dimensi kualitas pelayanan yang ada pada teori kinerja pelayanan. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh ana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam penelitian ini, teori dengan model SERVQUAL tidak digunakan sebagai kerangka analisis utama, melainkan sebagi teori pendukung untuk memperdalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan

pada Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola. Dengan demikian, analisis kinerja pelayanan tidak hanya menilai capaian organisasi berdasarkan indikator Dwiyanto, namun juga mengidentifikasi mutu pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan melalui Proram Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai proses penyelenggara pelayanan, interaksi antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat, serta berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, serta pada beberapa lokasi pelaksanaan pelayanan jemput bola di wilayah Kabupaten Semarang. Pemilihan lokasi didasarkan pada karakteristik

wilayah Kabupaten Semarang yang memiliki cakupan pelayanan cukup luas dengan kondisi geografis yang beragam, sehingga menjadikan program pelayanan jemput bola sebagai salah satu strategi penting dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan.

Subjek penelitian dalam penelitian ini ditentukan dengan cara memilih narasumber. Informan atau narasumber yang dipilih dalam penelitian ini merupakan pihak yang pernah mengikuti dan mendapatkan pelayanan jemput bola. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Kepala Seksi Identitas Pendaftaran Penduduk dan masyarakat yang menerima layanan. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pelaksanaan pelayanan jemput bola. Sementara itu data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi, jurnal, buku, laporan, perundang-undangan, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi 3 tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Ketiga tahapan tersebut dilakukan secara berulang selama proses penelitian sehingga menghasilkan interpretasi data yang komprehensif.

4. HASIL DAN ANALISIS

4.1 Kinerja Pelayanan Jemput Bola

Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola (Pelanduk) merupakan sebuah strategi pelayanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang bertujuan untuk meningkatkan akses dokumen kependudukan, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan warga yang sakit. Melalui metode pelayanan langsung ke desa maupun dari rumah ke rumah (*door to door*), program ini berhasil memperluas jangkauan layanan serta memangkas hambatan geografis dan fisik. Untuk mengukur kinerjanya, penelitian ini menggunakan analisis teori pelayanan publik Agus Dwiyanto yang mencakup 5 dimensi, yakni produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, selain itu analisis dalam penelitian ini juga diperkuat oleh teori kualitas pelayanan dengan model SERVQUAL untuk melihat persepsi kualitas dari sisi masyarakat.

4.1.1 Dimensi Produktivitas

Dalam dimensi produktivitas, Program Pelanduk terbukti memberikan kontribusi yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Kehadiran petugas di lapangan berhasil memangkas biaya transportasi dan

waktu warga, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor pelayanan. Dokumen yang diterbitkan pun memberikan manfaat besar karena menjadi syarat utama untuk mengakses pelayanan publik lainnya, seperti BPJS Kesehatan dan bantuan sosial. Selain itu, dari perspektif SERVQUAL, produktivitas ini didukung oleh terpenuhinya aspek bukti fisik (*tangible*) berupa penyediaan kendaraan operasional dan perangkat perekaman biometric yang memadai untuk melayani masyarakat langsung di lokasi.

Meskipun demikian, produktivitas pelayanan dinilai belum sepenuhnya optimal, karena masih menghadapi beberapa kendala operasional. Pada pelaksanaan pelayanan kolektif di balai desa, terkadang terdapat antrean Panjang akibat tingginya antusiasme masyarakat namun jumlah petugas yang terbatas. Adapun kendala lainnya adalah mengenai jaringan internet yang tidak stabil di beberapa wilayah sehingga menghambat kecepatan proses verifikasi data dan perekaman biometric. Oleh karena itu, agar produktivitas Program Jemput bola dapat berjalan lebih maksimal, diharapkan Disdukcapil dapat melakukan penambahan jumlah pegawai dan penguatan infrastruktur jaringan internet

4.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam dimensi ini analisis hasil

pembahasan tidak hanya menggunakan teori milik Agus Dwiyanto saja, namun juga menggunakan teori model SERVQUAL. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan program jemput bola dinilai baik oleh masyarakat, karena petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dinilai sopan ramah, komunikatif, dan sabara, khususnya dalam mendampingi kelompok lansia dan penyandang disabilitas. Berdasarkan teori SERVQUAL sikap profesional ini berhasil memenuhi dimensi empati dan *assurance*. Dari segi *reliability* (kehandalan), program pelayanan jemput bola mampu memproses dokumen sesuai prosedur dengan cepat, mudah, dan tanpa biaya, yang mana hal tersebut semakin meningkatkan kepercayaan publik.

Meskipun demikian, kualitas pelayanan ini masih menghadapi kendala operasional, terutama pada penyampaian informasi mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan yang belum optimal. Adanya sosialisasi yang kurang merata membuat beberapa warga masih bingung. Adanya kelemahan ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* masih perlu diperkuat.

4.1.3 Responsivitas

Berdasarkan hasil penelitian, Program Pelayanan Administrasi Kependudukan

Jemput Bola menunjukkan tingkat responsivitas yang baik. Hal ini terlihat dari kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dalam mengidentifikasi kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses pelayanan administrasi kependudukan, seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, orang dengan gangguan kesehatan, serta masyarakat yang tinggal di wilayah dengan akses pelayanan terbatas. Kondisi tersebut menjadi dasar bagi Disdukcapil untuk mengembangkan pelayanan jemput bola sebagai bentuk pelayanan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Responsivitas organisasi juga tercermin melalui pelaksanaan pelayanan yang bersifat fleksibel. Selain melayani masyarakat di balai desa, petugas juga melaksanakan pelayanan secara door to door bagi masyarakat yang tidak memungkinkan datang ke lokasi pelayanan. Fleksibilitas tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan tidak hanya menunggu masyarakat datang ke kantor pelayanan, tetapi secara aktif mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan

bahwa petugas pelayanan juga memberikan respons yang cepat terhadap permohonan pelayanan yang bersifat mendesak, seperti perekaman KTP elektronik bagi masyarakat yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit atau warga yang membutuhkan dokumen kependudukan untuk keperluan pelayanan kesehatan, bantuan sosial, maupun kepentingan administratif lainnya. Kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan tersebut menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam memenuhi hak administrasi kependudukan masyarakat secara tepat waktu.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa responsivitas pelayanan masih menghadapi beberapa kendala. Salah satunya adalah belum optimalnya penyebaran informasi mengenai jadwal dan lokasi pelayanan jemput bola. Informasi program umumnya disampaikan melalui pemerintah desa, sehingga efektivitas penyampaian informasi sangat bergantung pada kemampuan masing-masing desa dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Akibatnya, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan jemput bola sehingga belum dapat memanfaatkan program tersebut secara optimal.

4.1.4 Responsibilitas

Responsibilitas merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Organisasi publik yang memiliki responsibilitas tinggi akan mampu menjaga konsistensi pelayanan tanpa mengabaikan aspek legalitas dan profesionalisme.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku. Setiap pelayanan diawali dengan proses verifikasi dokumen persyaratan, pencocokan data kependudukan, perekaman biometrik apabila diperlukan, hingga penerbitan dokumen sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Seluruh tahapan pelayanan dilaksanakan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga menjamin validitas data yang diproses. Penelitian juga menemukan bahwa selama pelaksanaan pelayanan jemput bola tidak terdapat praktik pungutan liar maupun biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku. Seluruh pelayanan administrasi kependudukan diberikan

secara gratis sesuai dengan kebijakan pemerintah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang menjunjung tinggi integritas dan kepatuhan terhadap regulasi.

Walaupun demikian, pelaksanaan pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor teknis, terutama ketika terjadi gangguan jaringan internet pada lokasi pelayanan yang jauh dari pusat kota. Gangguan tersebut menyebabkan proses sinkronisasi data menjadi lebih lambat sehingga pelayanan membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih panjang. Akan tetapi, kendala tersebut tidak disebabkan oleh pelanggaran prosedur, melainkan merupakan hambatan teknis yang berada di luar kendali petugas pelayanan.

4.1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban organisasi publik kepada masyarakat atas seluruh proses penyelenggaraan pelayanan. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas diwujudkan melalui transparansi informasi, keterbukaan prosedur pelayanan, serta kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola telah

menerapkan prinsip akuntabilitas dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya penyampaian informasi mengenai persyaratan pelayanan, prosedur pengurusan dokumen, serta penegasan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan diberikan tanpa dipungut biaya. Informasi tersebut disampaikan melalui pemerintah desa, media sosial resmi Disdukcapil, maupun secara langsung oleh petugas pada saat pelayanan berlangsung.

Akuntabilitas pelayanan juga tercermin dari keterbukaan petugas dalam memberikan informasi mengenai status penyelesaian dokumen kependudukan. Apabila dokumen belum dapat diselesaikan pada hari yang sama, masyarakat diberikan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan serta estimasi waktu penyelesaian dokumen. Transparansi tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Meskipun demikian, penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat masih belum dimanfaatkan secara optimal. Sebagian masyarakat lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas dibandingkan melalui saluran pengaduan resmi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan sosialisasi mengenai

mekanisme pengaduan sebagai bagian dari penguatan akuntabilitas pelayanan.

4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Jemput Bola.

Keberhasilan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dalam menyelenggarakan program pelayanan jemput bola dipengaruhi oleh faktor internal (petugas) dan faktor eksternal (masyarakat). Berdasarkan hasil penelitian, terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan jemput bola oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang, diantaranya sebagai berikut :

4.2.1 Faktor Pendukung :

1. Komitmen dan empati petugas, dimana para petugas memiliki etos kerja yang tinggi, sabar, ramah, dan telaten, sehingga sikap tersebut sangat membantu kelompok rentan yang merasa kesulitan dalam mengakses pelayanan.

2. Peralatan Biometrik Mobile Yang Memadai, dimana Disdukcapil memiliki perangkat pelayanan mobile yang memadai, mulai dari computer, alat perekaman sidik jari dan iris mata, serta kamera. Fasilitas tersebut memudahkan pelayanan yang dilakukan.

3. Ketersediaan Anggaran APBD,

program ini didukung oleh anggaran yang terstruktur dalam APBD, sehingga pelayanan yang diberikan gratis dan kegiatan operasional dapat terus berjalan.

4. Sarana Transportasi yang fleksibel, penggunaan kendaraan operasional berukuran fleksibel memudahkan petugas menjangkau wilayah yang memiliki akses jalan sempit atau sulit.

4.2.2 Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Jumlah Petugas, kurangnya personel di lapangan saat antusias masyarakat tinggi sehingga membuat antrian menjadi Panjang.

2. Jaringan internet tidak stabil, dalam wilayah yang tergolong pelosok desa terkadang jaringan internet menjadi blank spot atau tidak ada jaringan, sehingga menghambat proses pelayanan

3. Sosialisasi kurang efektif, adanya proses penyebaran informasi yang masih kurang merata membuat beberapa masyarakat tidak mengetahui akan program pelayanan jemput bola yang dilaksanakan.

4. Kondisi Geografis yang sulit, luasnya wilayah Kabupaten Semarang yang didominasi pegunungan membuat beberapa daerah terpencil sulit diakses kendaraan dan membutuhkan waktu tempuh yang lama.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang secara umum telah berjalan dengan baik. Berdasarkan lima indikator kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, program ini mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi kelompok rentan yang mengalami keterbatasan dalam memperoleh pelayanan secara langsung di kantor Disdukcapil.

Pada indikator produktivitas, program mampu meningkatkan jangkauan pelayanan melalui pelayanan langsung ke desa maupun pelayanan door to door. Pada indikator kualitas pelayanan, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap keramahan petugas, kemudahan prosedur, serta pelayanan yang cepat dan tidak dipungut biaya. Hasil tersebut juga diperkuat oleh analisis menggunakan dimensi SERVQUAL yang menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Pada indikator responsivitas, Disdukcapil menunjukkan kemampuan dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan bagi kelompok rentan administrasi kependudukan. Selanjutnya, indikator responsibilitas menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, pada indikator akuntabilitas, pelayanan telah menerapkan prinsip transparansi, keterbukaan informasi, serta pertanggungjawaban kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang bebas biaya dan mudah dipertanggungjawabkan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, antara lain keterbatasan jumlah petugas, belum optimalnya sosialisasi program kepada masyarakat, luasnya cakupan wilayah pelayanan, serta gangguan jaringan internet pada beberapa lokasi pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan koordinasi dengan pemerintah desa, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang.

6. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, maka peneliti memberikan beberapa saran :

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Disdukcapil Kabupaten Semarang disarankan untuk menambah jumlah petugas lapangan guna mengurai antrean panjang saat pelayanan massal, serta memperluas jangkauan layanan agar lebih merata hingga ke daerah pelosok. Selain itu, instansi perlu meningkatkan kualitas perangkat mobile beserta stabilitas jaringan internet di wilayah terpencil, sekaligus menggencarkan sosialisasi prosedur dan persyaratan secara masif melalui media sosial maupun media informasi lainnya guna mencegah miskomunikasi.

2. Bagi Pemerintah Desa diharapkan dapat meningkatkan koordinasi, komunikasi, dan sinergi yang lebih aktif dengan pihak Disdukcapil Kabupaten Semarang. Kerja sama ini sangat penting, khususnya dalam melakukan pemutakhiran data warga yang masuk dalam kelompok rentan administrasi kependudukan, serta membantu menyebarluaskan informasi mengenai jadwal dan prosedur pelayanan jemput bola secara langsung kepada masyarakat setempat.

3. Bagi Masyarakat Kabupaten Semarang

diimbau untuk lebih proaktif dalam mencari informasi terkait jadwal pelaksanaan program, alur prosedur, hingga kelengkapan persyaratan administrasi yang dibutuhkan. Dengan mempersiapkan seluruh berkas secara lengkap dan benar dari rumah, masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan jemput bola dengan lebih efisien serta menghindari kendala teknis di lapangan.

4. Bagi Peneliti mendatang disarankan untuk memperluas lokus penelitian dengan melakukan studi komparatif program pelayanan jemput bola antar-kabupaten yang memiliki karakteristik topografi serupa. Selain itu, disarankan pula untuk melakukan kajian kuantitatif terkait efektivitas pelayanan jemput bola berbasis digital agar dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Adawia, A. R., Ansari, I., & Riskasari. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna. *Journal Unismuh*, 3, 1586-1594.

Agus Dwiyanto. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2017). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Eva, V., & Fithriana, N. (2019). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8, 83-87.

Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4, 227-238.

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

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Putri, A. S. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai RW Di

Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 83-89

Saddad, A. K., & Arif, L. (2023). Pelayanan Jemput Bola Dalam Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) Di Kota Surabaya. *Jurnal Dedikasi*, 3, 89-96

Samsuddin. (2016). Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi). *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1, 314-322.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.