



Pelaksanaan Program Layanan Jemput Bola untuk E-KTP oleh Dukcapil Kabupaten Nagekeo

Claris Fransisca Medho¹, Nursalam², Delila A. Nahak Seran³, Yaherlof Foeh⁴
^{1,2,3,4} Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Juni 17, 2025
Revised Juni 17, 2025
Accepted Juli 8, 2025

Kata Kunci:

Implementasi,
Jemput Bola,
e-KTP,
Administrasi Kependudukan,
Pelayanan Publik

Keywords:

Implementation,
Take the initiative,
e-KTP,
Population Administration,
Public Services

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan sekaligus menganalisis penerapan program jemput bola pada layanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nagekeo, dengan studi kasus di Kecamatan Mauponggo. Program ini merupakan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan cakupan kepemilikan e-KTP khususnya di wilayah yang memiliki akses geografis sulit. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teori yang digunakan adalah model implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program jemput bola telah membawa dampak positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, pelaksanaannya masih menemui kendala seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, serta hambatan jaringan dan aksesibilitas wilayah. Program jemput bola terbukti membantu masyarakat dalam proses perekaman e-KTP, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil, namun perlu perbaikan di aspek komunikasi dan penyediaan sumber daya agar hasil yang dicapai lebih maksimal.

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the implementation of the jemput bola (proactive outreach) program in the electronic ID card (e-KTP) service at the Department of Population and Civil Registration of Nagekeo Regency, with a case study in Mauponggo District. The program is a public service innovation designed to increase the coverage of e-KTP ownership, particularly in areas with challenging geographical access. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques including interviews, documentation, and literature review. The theoretical framework is based on George C. Edward III's policy implementation model, which consists of four key indicators: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the jemput bola program has had a positive impact on improving population administration services. However, its implementation still faces several obstacles, such as limited outreach, inadequate human and financial resources, as well as challenges in internet connectivity and physical accessibility. The program has proven helpful in facilitating the e-KTP recording process, especially for residents in remote areas, but improvements are still needed in the areas of communication and resource provision to optimize the outcomes.



Corresponding Author:

Clariss Fransisca Medho
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana,
Kupang, Indonesia
Email: yannesudy@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya, manusia membutuhkan administrasi, bahkan bisa dikatakan bahwa bantuan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia yang hidup di Indonesia [1]. Individu umumnya meminta administrasi publik yang berkualitas dari otoritas publik, meskipun fakta bahwa permintaan tersebut sering kali tidak sesuai dengan asumsi mengingat fakta bahwa administrasi publik sekilas yang terjadi selama ini masih kusut, lambat, mahal, dan melelahkan [2]. Hal ini berdampak buruk terhadap kemajuan kualitas administrasi, khususnya mengabaikan terus-menerus upaya untuk mengembangkan administrasi lebih lanjut dan tidak adanya kemajuan pembangunan dalam administrasi serta tidak adanya motivator bagi negara-negara tetangga untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi [1].

Penataan dan penertiban administrasi kependudukan untuk semua warga negara tanpa terkecuali telah melalui reformasi yang cukup panjang. Maka dari itu, pemerintah berkewajiban untuk bertanggung jawab dalam menyelenggarakan penataan dan penertiban administrasi kependudukan yang harus dikelola dengan baik [3]. Administrasi kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan [4]. Penertiban administrasi kependudukan termasuk satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk atau warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia [5].

NIK (Nomor Induk Kependudukan) pada e-KTP bersifat unik dan menjadi identitas tetap bagi setiap warga terdaftar di Indonesia. NIK hanya diterbitkan setelah proses pencatatan biodata dan perekaman sidik jari selesai, dengan prinsip satu orang satu NIK yang tercantum dalam e-KTP [1]. Menurut Pasal 13 UU No. 24 Tahun 2013 (perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan), NIK bertujuan menciptakan sistem administrasi kependudukan yang terpadu dan tertib, sekaligus mencegah duplikasi e-KTP. E-KTP pertama kali diluncurkan di Indonesia pada Februari 2011 sebagai identitas resmi penduduk berusia minimal 17 tahun. Keberadaannya diakui secara hukum dan memiliki multifungsi, seperti: Identitas resmi yang sah, permanen, dan tahan pemalsuan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Nagekeo menerapkan sistem *jemput bola* (Jebol) dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Pimpinan tertinggi instansi pengelola administrasi kependudukan di Nagekeo terus berusaha memenuhi target nasional cakupan pelayanan e-KTP, yang mana setiap daerah kabupaten harus memenuhi 99,4 persen dari total penduduk. Kabupaten Nagekeo hingga saat ini baru mencapai 84,5 persen dari target nasional. Program *jemput bola* didasari pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada Pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa “Peningkatan

kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi atau *jemput bola*” [6]. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjalankan “Program Jemput Bola” di mana para petugas langsung mengunjungi kecamatan/desa untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat dipermudah dengan hanya menyiapkan dokumen perlengkapan seperti fotokopi kartu keluarga yang dipersyaratkan dengan waktu pelayanan yang sama dengan pelayanan di kantor. Menyikapi masalah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo mencanangkan sebuah program, yaitu Program Jemput Bola, khususnya bagi masyarakat daerah terpencil yang mengalami kesulitan dalam mengunjungi kantor.

Ditinjau dari segi administrasi kewilayahan pada tahun 2023, Kecamatan Mauponggo menunjukkan bahwa akses perjalanan menuju wilayah ini dapat memakan waktu hingga 2 sampai 3 jam. Hal ini tentu menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Rendahnya kepemilikan e-KTP di Kecamatan Mauponggo menjadi masalah penting yang harus segera diatasi. Oleh karena itu, sosialisasi kesadaran akan pentingnya e-KTP harus terus dilakukan, baik dari segi urgensi kepemilikan maupun manfaatnya.

Dalam penerapan pelayanan jemput bola, untuk kategori KTP dewasa, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menamai program ini “Jumat Keramat” (Jumpa Masyarakat ke Rumah). Sementara itu, untuk kategori KTP pemula, dinamai “Taktis” atau *Tertib Administrasi Kependudukan Tingkat Sekolah*.

Pelayanan yang diturunkan langsung ke kecamatan atau desa dikenal dengan istilah jemput bola. Jemput bola merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat proses layanan kependudukan. Pelayanan ini dilakukan dengan cara mendatangi lokasi-lokasi tertentu seperti kecamatan dan desa.

Keberadaan kepala pemerintahan lokal, sebagai ujung tombak pemerintahan, camat dan kepala desa memegang peran krusial karena memiliki pemahaman langsung tentang kondisi riil masyarakat. Kontribusi mereka dalam menyediakan data valid sangat dibutuhkan pemerintah daerah sebagai landasan penyusunan kebijakan di level provinsi maupun nasional, khususnya untuk peningkatan kualitas layanan publik secara komprehensif.

Dalam hal ini, pemerintah daerah semakin diharapkan memiliki kapasitas motivasi kerja yang kuat, terutama dalam bidang pengelolaan informasi dan data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kewajiban pemerintahan sehari-hari. Di Kecamatan Mauponggo, program jemput bola telah dilaksanakan sejak Januari 2023 hingga Mei 2024, dan telah menjangkau 27 titik lokasi.

Melihat kondisi administratif wilayah Kabupaten Nagekeo tahun 2023, khususnya di Kecamatan Mauponggo, akses perjalanan yang membutuhkan waktu 2–3 jam turut mempersulit masyarakat. Hal ini juga menjadi salah satu penyebab rendahnya kepemilikan e-KTP. Sosialisasi terkait kesadaran e-KTP perlu terus dilakukan, baik mengenai urgensi maupun manfaatnya. Kini masyarakat semakin dimudahkan karena hanya perlu melengkapi dokumen pendukung, misalnya fotokopi Kartu Keluarga, dengan waktu pelayanan yang sama cepatnya seperti di kantor.

Meskipun demikian, pelaksanaan layanan e-KTP di Kecamatan Mauponggo masih menghadapi sejumlah hambatan. Salah satunya adalah minimnya kesadaran masyarakat dalam memiliki e-KTP. Umumnya, masyarakat baru mengurus e-KTP saat dalam kondisi mendesak, seperti saat akan membuka rekening bank, mendaftar BPJS, atau menerima bantuan tunai. Selain itu, akses jaringan internet yang terbatas serta jarak tempat tinggal masyarakat yang jauh dari kantor pelayanan menjadi hambatan tersendiri, sehingga masyarakat enggan. Proses pendaftaran e-KTP yang belum optimal ini menjadi faktor penyebab masih rendahnya tingkat kepemilikan dokumen kependudukan tersebut di Kecamatan Mauponggo [7].

2. METODE

2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati menurut mereka pendekatan ini diarahkan pada situasi dan individu tersebut secara holistic (utuh), penelitian ini dilakukan dengan menggunakan siklus, alami dan wajar yang dilakukan di lokasi penelitian sehingga pokok permasalahan penelitian dilakukan secara detail dan mendalam [8].

2.2 Fokus Penelitian, Definisi Operasional, dan Sub Fokus

Fokus penelitian merupakan inti pembahasan yang menjadi pusat kajian dalam suatu penelitian. Keberadaannya bertujuan untuk memandu peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data secara tepat sesuai tujuan penelitian. Menurut Spradley dalam Sugiyono (2016) mengemukakan pengertian fokus penelitian bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Sesuai dengan penelitian, maka peneliti menetapkan fokus penelitian berdasarkan nilai temuan serta berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori dan informan.

2.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong; 2017-97). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002:108), sedangkan sampel adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Zatharina, 2022).

Dalam buku Mantra, (2004) Menurut Moleong untuk memperoleh data penelitian yang mencerminkan keadaan subjek penelitian dan bisa menggambarkan (menjawab) apa yang menjadi tujuan dan permasalahan penelitian, peneliti memilih semua informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan orang-orang yang tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan informan (Zatharina 2022).

Menurut Sugiyono dalam bukunya memahami penelitian kualitatif, "Purposive sampling" adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu." Ini adalah alasan mengapa metode pengambilan informan dalam penelitian ini menerapkan teknik sampling purposif. Faktor-faktor tertentu ini, seperti individu yang dianggap memiliki pengetahuan tertinggi tentang apa yang diharapkan dari mereka, atau mungkin posisinya sebagai penguasa akan memudahkan peneliti untuk menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012:54). Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dapat ditetapkan informan penelitian untuk mengkaji implementasi program jemput bola dalam layanan e-KTP.

2.4 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015: 338-342) dan menganalisis data, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik analisis data menurut sugiyono sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. penyajian- penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah di pahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan merupakan sebagai elemen krusial dalam proses penelitian, kesimpulan merupakan hasil akhir yang diperoleh dari analisis catatan wawancara, dokumen, dan observasi yang telah melalui tahap seleksi data. Guna menjawab rumusan- rumusan masalah yang telah di tentukan oleh peneliti.

4. Validasi Data

Validasi data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2020:125) peneliti yang melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu :

5. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data yang meliputi informasi dari tempat, peristiwa dan dokumen serta arsip yang didalamnya termuat catatan berkaitan dengan data yang diinginkan. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu metode pengumpulan data yang berasal dari studi kepustakaan, wawancara dan dokumentasi. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah dipeoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara

2. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

3.1 Dinamika Penerapan Sistem Jemput Bola dalam Administrasi e-KTP Tinjauan Hasil dan Pembahasan di Nagekeo

Keberhasilan program Jemput Bola di Kabupaten Nagekeo menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Administrasi Kependudukan. Inisiatif ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2018 sebagai respons terhadap Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, khususnya pasal 2 ayat (2) yang mengamanatkan pelayanan terintegrasi atau sistem jemput bola. Dinas Dukcapil Kabupaten Nagekeo telah melaksanakan program ini secara intensif sebagai bentuk realisasi kebijakan tersebut.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa program jemput bola memberikan dampak positif multidimensi, baik bagi masyarakat, pemerintahan kecamatan dan desa, maupun Dinas Dukcapil. Masyarakat Mauponggo mengalami peningkatan kemudahan dan kepuasan dalam memperoleh layanan e-KTP, sementara instansi terkait berhasil mendekati target universalisasi kepemilikan e-KTP. Data cakupan kepemilikan e-KTP di wilayah tersebut selama periode 2023-2024.

Tabel 1. Jumlah Kepemilikan e-KTP Tahun 2023 -2024

No	Perekaman	Tahun	
		2023	2024
1.	Sudah Rekam	16.576	17.125
2.	Belum Rekam	2.607	1.171
3.	Wajib KTP	19.183	18.296
4.	Kepemilikan e-KTP	17.041	18.029

Sumber: Dukcapil Nagekeo 2025

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 1.1 di atas, tampak jelas bahwa Kecamatan Mauponggo dengan jumlah penduduk terdiri dari 24.562. Pada tahun 2023 jumlah penduduk yang sudah rekam e-KTP sebanyak 16.576, belum rekam 2.607 wajib KTP 19.183 dan kepemilikan e-KTP 17.041. Namun pada tahun 2024 meningkat penduduk yang sudah rekam sebanyak 17.125, belum rekam 1.171, wajib KTP 18.296, dan kepemilikan e-KTP 18.029.

Dalam melakukan kajian mendalam, penelitian ini menggunakan kerangka teori Edward III (1990) tentang implementasi kebijakan yang mencakup empat dimensi kunci. Menurut model ini, keberhasilan suatu program dapat diukur melalui empat aspek utama: komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur organisasi.

3.1.1 Komunikasi

Suatu implementasi dapat berjalan dengan baik ketika semua pihak yang terlibat memiliki persepsi yang sama mengenai tujuan dan tolak ukur kesuksesan program. Akibatnya sangat penting untuk memperhatikan dengan cermat pengukuran dan tujuan dasar kebijakan, keakuratan yang di sampaikan kepada pelaksana dan konsistensi dengan tujuan dasar dikomunikasikan dengan berbagai sumber data. Edward III mengemukakan bahwa syarat pertama bagi implementasi adalah para pelaksana mampu mengetahui apa yang menjadi tanggung jawabnya karena baru dengan demikian proses komunikasi antar sesama dapat berjalan dengan baik.

1. Transmisi

Transmisi merupakan proses penyampaian informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo ke masyarakat melalui berbagai saluran, seperti perangkat desa, pengumuman umum, dan media sosial. Jadwal pelaksanaan program jemput bola dikomunikasikan secara resmi oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Nagekeo kepada Kepala Desa, lalu diteruskan ke masyarakat. Media penyampaian informasi meliputi: surat resmi dan WhatsApp grup desa.

Berikut wawancara dengan (Bidang Pengelolaan Informasi) Pak Kristo Eku yang dilakukan pada tanggal 13 Maret 2025, mengatakan

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo biasanya mengirimkan surat pemberitahuan ke Desa dan melakukan kontak langsung melalui telepon kepada Kepala Desa agar segera mengumumkan kepada masyarakat.”

Berikut wawancara dengan Bapak Aleks Gawe masyarakat Mauponggo yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Bahwa informasi tentang program jemput bola biasanya disampaikan lewat gereja atau masjid. Tetapi terkadang ada yang tidak mendengar karena tinggal jauh dari pusat kampung. Sebagian masyarakat mendapatkan informasi di pagi hari saat perekaman berlangsung.”

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Irene Gego masyarakat Mauponggo yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Menurut saya pribadi informasi yang diberikan kepada masyarakat belum merata karena ada sebagian masyarakat yang tidak mendengar dan menerima pemberitahuan saat informasi diberikan dikarenakan jarak rumah yang jauh dan akses internet yang tidak mendukung, kami masyarakat mengharapkan agar akses internet ditingkatkan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, transmisi di Kecamatan Mauponggo belum merata, minimnya akses internet, pemberitahuan terkadang dilakukan terlalu dekat dengan waktu pelaksanaan sehingga tidak semua warga bisa mempersiapkan dokumen atau hadir tepat waktu, proses pemberian informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada kenyataannya belum merata dikarenakan sebagian masyarakat mendapatkan informasi tidak secara langsung, melainkan melalui masyarakat sekitar, terkadang melalui *Group WhatsApp* sedangkan sebagian masyarakat tidak menggunakan *SmartPhone*, dan juga terkendala pada minimnya akses internet beberapa hal inilah yang menyebabkan informasi tidak diterima secara baik oleh masyarakat.

2. Kejelasan

Kejelasan berkaitan dengan seberapa jelas dan mudah dipahami informasi yang disampaikan kepada masyarakat mengenai syarat, jadwal, dan prosedur perekaman e-KTP. Masyarakat memahami tujuan dari program, tetapi banyak yang masih bingung mengenai dokumen apa yang perlu dibawa.

Berikut wawancara dengan Pegawai Dukcapil, Ibu Hildegard Lengu yang dilakukan tanggal 13 Maret 2025, mengatakan bahwa:

“Petugas operator jemput bola sudah berupaya memberikan penjelasan sejelas mungkin, tapi terkadang warga kurang memahami istilah teknis atau data tidak sinkron.”

Berikut wawancara dengan Bapak Arkadius Mere masyarakat Mauponggo yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Terkadang masyarakat masih bingung yang datang itu untuk perekaman atau pencetakan e-KTP dan ada masyarakat yang datang hanya membawa kartu keluarga saja, ternyata ada berkas-berkas yang harus disertakan juga yaitu kartu keluarga dan akta kelahiran.”

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Yuliana Toyo masyarakat Mauponggo yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Saya sebagai masyarakat merasa bahwa pemberian informasi yang diberikan oleh pihak Dukcapil tidak cukup jelas penyampaiannya, baik dari segi waktu, prosedur, dan syarat-syarat yang harus dilengkapi sehingga kami masyarakat harus kembali lagi kerumah untuk melengkapi dokumen persyaratan yang kurang.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, kejelasan informasi menyebabkan kebingungan di lapangan, menghambat kelancaran proses dan informasi yang disampaikan seringkali bersifat umum. Informasi masih perlu ditingkatkan agar masyarakat memahami bentuk layanan yang diberikan dan pihak Dukcapil juga mengupayakan menggunakan kata-kata atau Bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman saat pelaksanaannya.

3. Konsistensi

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur melalui indikator konsistensi perintah. Ketidakkonsistenan dalam instruksi akan menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan. Program jemput bola telah dilaksanakan secara konsisten berdasarkan arahan Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Nagekeo dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Berikut wawancara dengan Kepala Dinas Ibu Hildegardis M.Kasi yang dilakukan tanggal 17 Maret 2025, mengatakan bahwa:

“Konsistensi pelaksanaan sangat bergantung pada anggaran, dan instruksi pimpinan. Untuk program jemput bola menyesuaikan momentum seperti menjelang pemilu atau permintaan Kepala Desa.”

Berikut wawancara dengan Ibu Matilde Bupu masyarakat Mauponggo yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Ada anggapan dari masyarakat bahwa program jemput bola hanya muncul saat momen tertentu saja, seperti menjelang pemilu atau saat ada tekanan dari pemerintah pusat. Ada beberapa masyarakat menyatakan kebingungan karena tidak tahu kapan program jemput bola di Kecamatan Mauponggo akan hadir kembali.”



Gambar 1. Masyarakat mengumpulkan berkas-berkas untuk perekaman e-KTP
Sumber Oleh: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo Tahun 2025

Dari gambar diatas menunjukkan masyarakat Kecamatan Mauponggo sedang mengumpulkan dan menyerahkan berkas Kartu Keluarga (KK) sebagai syarat pelayanan e-KTP. Aktivitas ini mencerminkan hasil dari komunikasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. Dalam konteks sub fokus komunikasi, gambar ini menggambarkan aspek transmisi informasi yang dilakukan oleh petugas kepada warga terkait waktu, tempat, dan kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi. Kondisi di lapangan memperlihatkan bahwa meskipun ada partisipasi aktif dari warga, sebagian dari mereka masih tampak kebingungan terkait dokumen yang harus dikumpulkan, yang menunjukkan bahwa aspek kejelasan informasi belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat agar informasi dapat disampaikan secara jelas, merata, dan konsisten, demi mendukung kelancaran program jemput bola pada sistem pelayanan kartu identitas elektronik.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan, strategi jemput bola dalam administrasi e-KTP di Kecamatan Mauponggo belum konsistensi dalam pelaksanaannya hanya dilakukan pada saat-saat tertentu saja yang mengakibatkan masyarakat kebingungan dengan jadwal pelaksanaannya. Kurangnya partisipasi dari masyarakat, terkadang ada pegawai yang sudah turun ke lapangan untuk melaksanakan program jemput bola namun masyarakat cenderung tidak peduli dengan program tersebut, masyarakat menunggu saat membutuhkan e-KTP barulah ingin mengurus ke kantor Dukcapil.

3.1.2 Sumber Daya Sebagai Penentu Implementasi

Ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi prasyarat utama keberhasilan implementasi program. Hal ini meliputi SDM yang berkualitas, infrastruktur yang memadai, serta penganggaran yang tepat, yang secara bersama-sama akan memastikan program dapat berjalan optimal.

1. Implementor

Implementor adalah pihak yang bertanggung jawab langsung untuk melaksanakan program jemput bola di lapangan. Para petugas, pegawai, atau tim yang ditugaskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo untuk mendatangi langsung masyarakat, khususnya yang sulit mengakses ke kantor dalam rangka memberikan layanan perekaman dan penerbitan e-KTP.

Berikut hasil wawancara dengan Pegawai Dukcapil Bapak Arnoldus Jansen Kota yang dilakukan tanggal 14 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan program jemput bola para pegawai langsung berinteraksi dengan masyarakat Mauponggo terutama yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau. Tanpa komitmen dan kerja

keras, program ini tidak akan berjalan optimal. Para petugas jemput bola harus mampu menghadapi berbagai kondisi, mulai dari medan yang sulit hingga keterbatasan alat.”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat Mauponggo, yakni dengan Ibu Matilde Bupu yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Dukcapil sudah baik, mereka siap melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mereka bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku.”

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Lambertus Lipu masyarakat Mauponggo yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sudah baik, pegawainya ramah dan mereka tetap melayani masyarakat walaupun sudah menunjukkan waktu istirahat.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, para pelaksana atau implementor dalam keberhasilan program jemput bola yaitu pegawai tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Empati dan kesiapan teknis adalah kunci keberhasilan program jemput bola. Kualitas pelayanan yang disampaikan petugas kepada warga dinilai memuaskan, tercermin dari profesionalisme kerja dan ketepatan waktu penyelesaian.

2. Anggaran

Anggaran merupakan sejumlah dana atau pembiayaan yang direncanakan, dialokasikan, dan digunakan untuk mendukung seluruh kegiatan pelayanan jemput bola perekaman e-KTP kepada masyarakat, terutama di daerah yang sulit di jangkau. Fungsi anggaran adalah untuk membiayai semua kebutuhan teknis dan operasional di lapangan, supaya program jemput bola bisa berjalan dengan lancar, efektif, dan mencapai tujuan meningkatkan kepemilikan e-KTP di Kecamatan Mauponggo.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo Ibu Hildegardis M. Kasi yang dilakukan tanggal 17 Maret 2025, mengatakan:

“Untuk mendukung kelancaran program jemput bola untuk layanan e-KTP di Kecamatan Mauponggo memperoleh pendanaan melalui mekanisme Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang telah dialokasikan dokumen penggunaan anggaran Dinas Dukcapil. Dana ini digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan operasional di lapangan, seperti transportasi ke lokasi pelayanan dan pengadaan alat perekaman.”



Gambar 2. Perekaman e-KTP

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo Tahun 2025

Dari gambar diatas menunjukkan masyarakat Kecamatan Mauponggo melakukan perekaman e-KTP dalam kegiatan jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo. Dalam gambar di atas tampak petugas (implementor) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sedang melayani perekaman data biometrik, seperti sidik jari dan iris mata, menggunakan perangkat perekaman digital. Dalam konteks sub fokus sumber daya, gambar diatas menggambarkan dua aspek penting yaitu: implementor dan anggaran. Implementor merupakan kesiapan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat di lapangan menjadi kunci kelancaran proses perekaman. Sedangkan anggaran merupakan peralatan perekaman yang digunakan dalam program jemput bola. Kehadiran perangkat mobile kit atau alat perekaman portabel, listrik cadangan, dan kendaraan operasional mencerminkan penggunaan sumber daya keuangan untuk mendukung pelayanan jemput bola.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, anggaran tersebut bisa dikatakan sangat menunjang untuk kebutuhan pelaksanaan program layanan jemput bola di Kecamatan Mauponggo. Para pegawai kekurangan alat transportasi dan peralatan yang kurang optimal, sehingga pelayanan menjadi lambat. Pegawai harus menyewa mobil untuk melaksanakan program ini dikarenakan kendaraan yang tersedia terbatas dan milik kepala dinas.

Tabel 2. Realisasi Anggaran Jemput Bola di Kecamatan Mauponggo Tahun 2023- 2024

No	Tahun	Jumlah Anggaran	Realisasi Anggaran	Sumber Dana
1.	2023	Rp. 45. 000.000	Rp. 42.300.000	APBD
2.	2024	Rp. 50. 000.000	Rp. 49. 250.000	APBD

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekao

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah anggaran jemput bola di Kecamatan Mauponggo berjumlah Rp. 45. 000.000,00 dan yang terealisasi Rp. 42. 300.000,00. Sedangkan jumlah anggaran tahun 2024 berjumlah Rp. 50.000.000,00 dan yang terealisasi 49.250.000,00.

3.1.3 Disposisi

Disposisi merupakan kompetensi aparatur pelaksana, khususnya petugas program jemput bola, menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif mensyaratkan pelaksana tidak sekedar memahami prosedur, tetapi juga memiliki kapabilitas operasional guna meminimalisasi kesalahan dalam eksekusi di lapangan.

1. Komitmen

Komitmen merupakan bentuk tanggung jawab dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo dalam memberikan pelayanan administrasi Kependudukan secara proaktif, khususnya dengan cara mendatangi langsung masyarakat yang mengalami hambatan untuk datang ke kantor.

Berikut hasil wawancara dengan masyarakat Mauponggo Bapak Paulinus Poso yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Petugas pelaksana program jemput bola e-KTP di Kecamatan Mauponggo telah menunjukkan komitmen dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas. Mereka memiliki kesadaran penuh akan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara layanan publik di bidang administrasi kependudukan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, komitmen pegawai dalam program jemput bola pelayanan e-KTP sudah menunjukkan tingkat loyalitas dan kedisiplinan yang tinggi. Hal ini tercermin dari kesungguhan mereka dalam melayani masyarakat hingga ke pelosok, dengan tetap menjaga kualitas pelayanan meskipun berada di luar kantor. Namun di sisi lain, partisipasi masyarakat

masih rendah dan cenderung bersikap masa bodoh terhadap pentingnya dokumen kependudukan, seperti e-KTP.

1. Pelatihan

Pelatihan merupakan proses sistematis untuk meningkatkan pengetahuan dan sikap pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Dalam konteks jemput bola e-KTP, pelatihan penting agar petugas mampu memberikan pelayanan secara mobile dengan tetap menjaga kualitas dan kecepatan layanan di Kecamatan Mauponggo.

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Dukcapil Ibu Hildegard Lengu yang dilakukan tanggal 13 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Sebelum turun ke lapangan, para petugas jemput bola mengikuti pelatihan teknis yang diselenggarakan oleh Dukcapil. Petugas dilatih tentang penggunaan alat perekaman e-KTP, prosedur administrasi, serta etika pelayanan masyarakat, khususnya untuk kelompok rentan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, pelatihan yang sebelum melaksanakan program jemput bola telah diberikan pelatihan secara teknis untuk menunjang program yang diadakan. Pelatihan yang terstruktur akan meningkatkan kompetensi petugas, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan yang tidak dapat mengakses layanan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tanpa pelatihan, kualitas layanan berpotensi menurun dan program jemput bola bisa tidak efektif.

2. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan teknis dan non-teknis yang dimiliki petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pelayanan, khususnya jemput bola, yang dilakukan di luar kantor. Dengan adanya keterampilan untuk menangani masalah teknis di lapangan misalnya; sistem eror, listrik mati, dan sinyal lemah.

Berikut wawancara dengan masyarakat Mauponggo Ibu Maria Fatima Neldis yang dilakukan tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Keterampilan yang dilakukan oleh staf pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo kepada masyarakat sangat bagus, mereka ramah dan sabar. Dengan adanya program jemput bola ini dapat membantu masyarakat Mauponggo dalam kepemilikan e-KTP dan masyarakat tidak perlu ke Kantor untuk mengurus e-KTP.”

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Aleks Gawe masyarakat Mauponggo pada tanggal 18 Maret 2025 mengatakan bahwa:

“Keterampilan para pegawai sudah baik dalam menangani dan mengerjakan tugas mereka, dan dalam melayani masyarakat sudah sangat baik dalam layanan jemput bola.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, keterampilan pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang cepat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo memiliki keterampilan teknis dan komunikasi yang cukup baik.

3.1.4 Struktur Birokrasi

Organisasi birokratis berperan sentral dalam implementasi inisiatif jemput bola untuk layanan KTP elektronik di instansi kependudukan Nagekeo, demi terwujudnya pelayanan yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

1. Struktur Pelaksana

Struktur pelaksana merupakan susunan organisasi dari individu atau kelompok yang bertanggung jawab langsung dalam menjalankan suatu program, kebijakan, atau kegiatan. Struktur pelaksana terdiri pelaksana teknis yang terlibat langsung dalam kegiatan serta memiliki pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas.

Berikut wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo yang dilakukan tanggal 17 Maret 2025 mengatakan:

“Setiap turun ke lapangan petugas dibagi dalam beberapa tim ada yang mendata, ada yang bawa alat perekaman. Dalam pelayanan jemput bola biasanya didampingi Kepala Desa supaya tahu mana warga yang belum punya e-KTP.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, struktur pelaksana yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo untuk menganalisis bagaimana susunan organisasi, peran dan tanggungjawab serta koordinasi antar pelaksana program jemput bola disusun dan dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta menilai sejauh mana struktur tersebut mendukung efektifitas pelaksanaan program pelayanan e-KTP secara langsung kepada masyarakat.

2. Prosedur

Prosedur dalam konteks implementasi program jemput bola mengacu pada serangkaian langkah-langkah atau tahapan sistematis yang harus dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Mauponggo secara langsung ke masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan operator jemput bola Pak Hironimus Luu yang dilakukan tanggal 13 Maret 2025 mengatakan:

“Prosedur jemput bola dimulai dari perencanaan dan koordinasi dengan pemerintah desa. Tim menyusun jadwal berdasarkan usulan desa yang membutuhkan pelayanan dan sosialisasi dilakukan sebelum pelaksanaan agar masyarakat siap.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, pelaksanaan program jemput bola menurut operator dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah pelaksanaannya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, dengan layanan yang diberikan memenuhi standar, namun terkendala pada minimnya akses internet, listrik sering padam sehingga menghambat proses pelayanan, jarak tempuh dan kondisi jalan yang tidak mendukung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ke Kecamatan Mauponggo yang jauh menjadi salah satu penyebab terkendalanya pelayanan yang diberikan.

3. KESIMPULAN

Komunikasi, pelaksanaan inisiatif layanan keliling untuk administrasi KTP elektronik di Kecamatan Mauponggo belum berjalan optimal. Dalam aspek transmisi, informasi belum tersampaikan secara merata karena keterbatasan akses internet dan penyampaian yang terlalu mendekati hari pelaksanaan. Dari sisi kejelasan, masyarakat sering kali bingung mengenai prosedur dan dokumen yang diperlukan karena informasi disampaikan secara umum dan kurang sederhana. Sedangkan dalam hal konsistensi, pelaksanaan program belum rutin dan hanya dilakukan pada momen tertentu, sehingga menimbulkan kebingungan di masyarakat mengenai waktu pelaksanaan berikutnya.

Sumber Daya, Keberhasilan implementasi program jemput bola di Kecamatan Mauponggo sangat bergantung pada sumber daya yang tersedia. Implementor telah menunjukkan dedikasi tinggi, memberikan pelayanan yang ramah dan profesional meski menghadapi medan sulit. Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, dari sisi anggaran, meskipun dana telah dialokasikan melalui APBD, realisasi di lapangan menunjukkan keterbatasan fasilitas seperti transportasi dan alat perekaman, yang menghambat kelancaran pelaksanaan program.

Disposisi, Pelaksanaan program jemput bola di Kecamatan Mauponggo menunjukkan bahwa para petugas memiliki komitmen tinggi, dibuktikan dengan loyalitas dan kedisiplinan dalam melayani masyarakat hingga ke daerah terpencil. Pelatihan teknis telah diberikan sebelum turun ke lapangan, yang membantu meningkatkan kemampuan petugas dalam menjalankan tugas secara profesional. Selain itu, para pegawai juga memiliki keterampilan teknis dan komunikasi yang memadai, sehingga mampu

memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Namun, partisipasi masyarakat masih rendah, yang dapat menjadi tantangan tersendiri dalam keberhasilan program.

Struktur Birokrasi, Struktur birokrasi dalam pelaksanaan penyelenggaraan program e-KTP jemput bola di instansi pencatatan sipil Nagekeo telah tersusun secara komprehensif dengan alokasi tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik. Koordinasi antara petugas, kepala desa, dan pemerintah setempat mendukung kelancaran pelayanan. Prosedur pelaksanaan juga sudah sistematis, dimulai dari perencanaan, koordinasi, hingga sosialisasi. Namun, tantangan seperti akses internet terbatas, pemadaman listrik, dan medan yang sulit masih menjadi hambatan teknis dalam pelaksanaan di lapangan.

REFERENSI

- [1] Kasih, P. B., & Harsanti, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Registratie*, 4(2), 114–128. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2809>
- [2] Asiva Noor Rachmayani. (2015). *manajemen sumber daya manusia dalam organisasi publik*.
- [3] Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar*. 52–87.
- [4] Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1),
- [5] Annisa Fitriani, W. D. (2023). *Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut*. 5(3), 502–510.
- [6] Balangan, D. I. K. (2018). *Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan*. 714–720.
- [7] Putra, F., Wike, W., & Farida, N. (2022). *Kebijakan Sosial Di Indonesia Perspektif dan Implementasinya* (Issue February).
- [8] Perdana, A., Suprojo, A., & Saleh, A. B. (2013). Efektivitas Pelayanan Program E-Ktp Pada Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 1–3.
- [9] Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, 1–12. <https://core.ac.uk/display/160497369>
- [10] Maryunani. (2008). Pembangunan Bumdes dan Pemerdayaan Pemerintah Desa. CV Pustaka Setia, Bandung. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 6 No. 3 (2020)*, 6(1), 389.