

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA  
DALAM MENINGKATKAN PENCATATAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PAGAR ALAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Administrasi Publik**



**Oleh :**

**AZZHARA FATIAN FASSYA**

**07011382126222**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG 2025**

# HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA DALAM  
MENINGKATKAN PENCATATAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAGAR ALAM**

## SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh :

**AZZHARA FATIAN FASSYA  
NIM. 07011382126222**

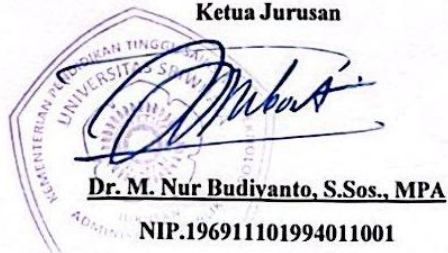
Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,      Maret 2025

**Pembimbing**

**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA**  
**NIP.196911101994011001**



**Mengetahui,  
Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA**  
**NIP.196911101994011001**

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

### EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN PENCATATAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAGAR ALAM

#### SKRIPSI

Oleh:  
**AZZHARA FATIAN FASSYA**  
NIM. 07011382126222

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 12 Maret 2025

Pembimbing:

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

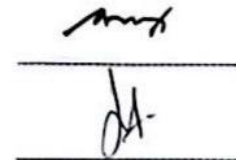
Tanda Tangan



Penguji:

1. **Drs. Mardianto, M.Si**  
NIP. 196211251989121001
2. **Lisa Mandasari, S.I.P., M.Si**  
NIP. 198603272023212029

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI



Ketua Jurusan  
Administrasi Publik



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azzhara Fatian Fassya

NIM : 07011382126222

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Pencatatan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 7 Maret 2025



Azzhara Fatian Fassya

NIM. 07011382126222

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apapun Yang Menjadi Takdirmu Akan Mencari Jalannya Menemukanmu”

– Ali Bin Abi Thalib -

“Dan Boleh Jadi Kamu Membenci Sesuatu Tetapi Ia Baik Bagimu, Dan Boleh Jadi Kamu Menyukai Sesuatu Tetapi Ia Buruk Bagimu”

-Qs. Al Baqarah 216-

Bismillahirrahmanirrahim,  
Dengan Rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, Skripsi ini Penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orangtua, Ayah dan Mama tercinta
2. Saudara penulis yang menjadi motivasi, Seyva Vanisha
3. Seluruh Dosen dan Almamater tercinta
4. Teman-teman seperjuangan di Universitas Sriwijaya

## ABSTRACT

*The vast geographical area of Pagar Alam City, with settlements scattered across hills and a considerable distance from the government administrative offices, presents a significant challenge for the community in accessing public services. This study aims to analyze and assess the effectiveness of the mobile service program implemented by the Population and Civil Registration Office of Pagar Alam City. The research will evaluate how well this program addresses existing service delivery challenges, as well as its impact on community satisfaction and population administration. This study uses a qualitative research method with primary and secondary data sources. Data was collected through observation, interviews, and documentation techniques. The research uses Budiani's program effectiveness theory. The study's findings indicate that the mobile service program implemented by the Population and Civil Registration Office of Pagar Alam City has been quite effective. However, there are still areas for improvement, particularly in public outreach. Based on these findings, this study recommends enhancing public socialization regarding the mobile service program and improving supporting facilities for public service processes. It is hoped that the mobile service program will become more effective in improving population administration.*

**Keywords:** Population Administration, Effectiveness, "Jemput Bola" Service

Advisor,



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

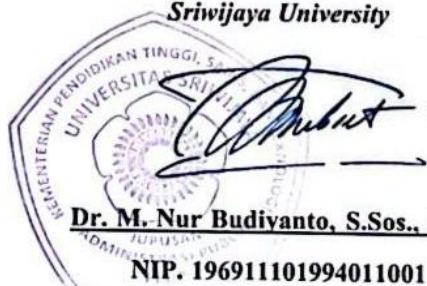
NIP. 196911101994011001

**Palembang, March 2025**

**Head of the Public Administration Department**

**Faculty of Social and Political Sciences**

**Sriwijaya University**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## ABSTRAK

Wilayah geografis yang luas dan kondisi permukiman di Kota Pagar Alam, yang tersebar di antara perbukitan dan memiliki jarak yang cukup jauh dari pusat perkantoran administrasi pemerintah, menjadi salah satu pokok permasalahan yang signifikan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui efektivitas program layanan jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Penelitian ini akan melihat sejauh mana program ini mampu mengatasi kendala-kendala yang ada dalam pelayanan, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan administrasi kependudukan. Metodologi penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas program Budiani. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program layanan jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam sudah berjalan cukup efektif. Namun, tentunya masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan kembali yaitu sosialisasi pada masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan antara lain, perlunya meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait program layanan jemput bola dan meningkatkan fasilitas pendukung dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan begitu diharapkan program layanan jemput bola dapat semakin efektif dalam meningkatkan pencatatan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci :** Administrasi Kependudukan Efektivitas, Pelayanan Jemput Bola

**Pembimbing,**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

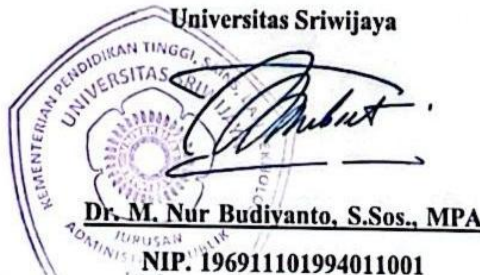
**NIP. 196911101994011001**

**Palembang, Maret 2025**

**Ketua Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia serta kesehatan yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Pencatatan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak pihak-pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang telah berkontribusi.

Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan mudah dan lancar.
2. Teristimewa penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah Junaidi dan Mama Heri Mala Santi, Am.Keb. yang senantiasa telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang dan doa yang tulus serta menjadi alasan utama bagi penulis untuk menyelesaikan masa perkuliahan ini.
3. Saudara Perempuan penulis yaitu Seyva Vanisha Patianfla, S.Tr.IP yang selalu menjadi motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan masa perkuliahan ini.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama menyusun tugas akhir skripsi, terima kasih banyak sudah memberi masukan, saran, dan kritik-kritik yang membangun untuk penyelesaian skripsi ini.



7. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dari awal peneliti mengembang studi di Jurusan Administrasi Publik.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Publik serta Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya
9. Mba Rafflesia Adesty selaku Admin Jurusan Administrasi Publik Kampus Palembang yang telah membantu penulis dalam memenuhi hal administrasi kampus.
10. Kepada BapaK Kepala Dinas dan seluruh Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah meluangkan waktu, ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis.
11. Kepada keluarga penulis, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah bersedia memberikan dukungan kepada penulis.
12. Teman-teman terkasih, yaitu Putri Meysha Claudia, Salsabila Nazhifah, Dwi Winata dan Raffi Danuzakiyan yang selalu mendukung dan membersamai penulis dalam menyelesaikan skripsi dan masa perkuliahan ini.
13. Sahabat terkasih yaitu Natasya Rifdah Hanifah dan Khusna Luthvina yang selalu mendoakan dan mendukung serta memberikan motivasi kepada penulis.
14. Terima kasih kepada PD-nim, Bang Ichang, Choi Woo Shik, Haein-a, dan JuJi yang telah menjadi penyemangat dikala jenuh selama melakukan perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
15. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2021.
16. *Last but not least, I wanna thank me for believing me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting.* Terima kasih untuk selalu bangkit dari hari kemarin, selalu percaya dengan takdir baik, dan bertahan untuk hidup sampai sejauh ini.

Penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu memfasilitasi, memberi masukan dan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis akan menerima semua kritik dan saran yang

bersifat membangun karena skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tentunya penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun skripsi ini. Terima kasih dan semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

Palembang, 10 Maret 2025

Azzhara Fatian Fassya

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian.....	8
1.4    Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1    Manfaat Praktis .....	9
1.4.2    Manfaat Teoritis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1    Landasan Teori .....	10
2.1.1    Pelayanan Publik.....	10
2.1.2    Administrasi Kependudukan .....	12
2.1.3    Efektivitas .....	15
2.1.4    Layanan Program Jemput Bola.....	20
2.2    Teori Yang Digunakan .....	22
2.3    Penelitian Terdahulu .....	23
2.4    Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1    Jenis Penelitian .....	31
3.2    Definisi Konsep .....	33
3.3    Fokus Penelitian .....	34

3.4	Jenis dan Sumber Data .....	35
3.5	Informan Penelitian .....	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7	Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum .....	41
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	41
4.1.2	Visi Misi Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	41
4.1.3	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	42
4.1.4	Struktur Organisasi .....	43
4.2	Deskripsi Informan.....	45
4.3	Hasil Penelitian.....	46
4.3.1	Ketepatan Sasaran Program .....	46
4.3.2	Sosialisasi Program .....	51
4.3.3	Tujuan Program.....	58
4.3.4	Pemantauan Program .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>71</b>
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>76</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman .....	39
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam .....	44
Gambar 4. 2 Jadwal Pelaksanaan Program Layanan Jemput Bola .....	50
Gambar 4. 3 Surat Edaran Program Layanan Jemput Bola .....	53
Gambar 4. 4 Evaluasi Eksternal Terkait Kepuasan Masyarakat .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penduduk Kota Pagar Alam.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	34
Tabel 3.2 Informan Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Rekapitulasi Pelayanan Jemput Bola Tahun 2022 s/d 2024.....	62
Tabel 4.2 Matriks Hasil Penelitian .....	68

## DAFTAR SINGKATAN

DUKCAPIL	: Kependudukan dan Pencatatan Sipil
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KIA	: Kartu Identitas Anak
KK	: Kartu Keluarga
IKD	: Identitas Kependudukan Digital

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era yang semakin maju dan kompleks seperti saat ini, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien memiliki dampak positif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang diberikan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Dalam hal ini, pelayanan barang merujuk pada segala bentuk produk fisik yang dapat diberikan kepada masyarakat, sedangkan pelayanan jasa mencakup berbagai bentuk bantuan atau layanan yang tidak berwujud fisik, seperti pendidikan, kesehatan, dan keamanan. Di sisi lain, pelayanan administratif meliputi pengurusan dokumen dan proses-proses resmi lainnya yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas sehari-hari, seperti pembuatan KTP, dan izin usaha.

Penataan dan penertiban administrasi kependudukan untuk semua warga negara tanpa terkecuali telah melalui reformasi yang cukup panjang. Maka dari itu



pemerintah terkhususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkewajiban dalam menyelenggarakan penataan dan penertiban administrasi kependudukan dengan baik. Administrasi kependudukan adalah bagian dari sistem administrasi negara, memiliki peran penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan (Purwanti & Suharyadi, 2018). Selain itu, dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, efektivitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan dengan baik, serta data-data kependudukan dikelola dengan akurat.

Dalam realisasi penataan dan penerbitan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan yang diartikan sebagai pelayanan yang berkenaan dengan kependudukan memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung keberlangsungan kehidupan sosial dan hukum masyarakat. Pelayanan ini juga diartikan sebagai semua bentuk layanan yang berkenaan dengan data kependudukan dan identitas individu. Diantara layanan tersebut, penerbitan dokumen kependudukan menjadi aspek yang paling mendasar. Dokumen-dokumen ini meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan identitas resmi setiap warga negara, Kartu Keluarga (KK) yang mencerminkan struktur dan komposisi keluarga, serta berbagai Akta Pencatatan Sipil seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, yang berfungsi untuk mencatat peristiwa penting dalam kehidupan individu. Selain itu, Kartu Identitas Anak (KIA) yang memperkuat sistem identifikasi anak di Indonesia.

Dalam praktiknya, pelayanan publik ini masih ditemukan berbagai permasalahan, dalam permasalahan hal ini yang sering ditemukan berkaitan dengan

pelayanan yang masih berbelit-belit membutuhkan waktu yang lama, kinerja birokrasi yang rendah serta permasalahan geografis masyarakat. Banyaknya permasalahan berkenaan dengan pelayanan publik, maka instansi pemerintah diminta untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu instansi yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam sebagai instansi pemerintah yang mengurus pelayanan di bidang administratif kependudukan, dengan hal ini Disdukcapil Kota Pagar Alam dituntut memberikan sebuah pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri merupakan instansi yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan yang mendapat tugas dalam menangani pelayanan di wilayah Kabupaten/Kota. Pelayanan administrasi merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Purwanti & Suharyadi, 2018). Dalam hal ini administrasi kependudukan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang berisikan penyelenggaraan administrasi kependudukan diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam yang melayani administrasi kependudukan di wilayah Kota Pagar Alam.

Mengingat pada pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia yang tidak terlepas dari kerumitan masalah yang terjadi di lapangan. Banyak laporan yang didapatkan mengenai keluhan pelayanan masyarakat yang dimulai dari persyaratan yang berbelit, proses pelayanan yang lama. Data ombudsman Indonesia

melaporkan bahwa selama tahun 2023 terdapat 2.070 kasus maladministrasi pelayanan publik yang mereka terima dari seluruh penjurur Indonesia. Administrasi kependudukan sendiri termasuk pada urutan ke-7 dengan kasus paling banyak yaitu 380 kasus yang meliputi pengurusan penerbitan catatan kependudukan (St Nur Rahmah, Muliani.S, Andi Nilwana, 2024). Dalam konteks administrasi kependudukan ditujukan untuk memenuhi hak asasi setiap warga negara dibidang administrasi kependudukan tanpa adanya diskriminasi melalui pelayanan publik yang professional. Adanya data dari laporan yang akurat dan terperinci menjadi refleksi penting bagi aparatur pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Inovasi menjadi langkah strategis dalam mencari solusi terhadap berbagai permasalahan yang muncul akibat perubahan kebijakan dalam proses pelayanan publik, sehingga layanan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien. Dengan adanya inovasi, pemerintah daerah didorong untuk tidak hanya mempertahankan layanan yang ada, tetapi juga untuk menawarkan layanan baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini menciptakan peluang bagi pemerintah untuk mengeksplorasi pendekatan-pendekatan baru dalam memenuhi hak-hak warga negara. Dalam konteks ini, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan menjadi landasan penting untuk mengembangkan inovasi pelayanan.

Peraturan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas administrasi kependudukan melalui penerapan layanan yang terintegrasi dan/atau sistem jemput bola. Layanan terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai

layanan dalam satu platform yang mudah digunakan, sedangkan pelayanan jemput bola memberikan kemudahan akses bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau kurang terlayani seperti di Kota Pagar Alam. Dengan mengimplementasikan kedua pendekatan ini, diharapkan kualitas administrasi kependudukan akan meningkat secara signifikan. Pelayanan yang lebih baik tidak hanya akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya sekadar upaya untuk memenuhi tuntutan kebijakan, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu program yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam sebagai upaya untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yaitu Program Jemput Bola dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Program Jemput Bola diciptakan agar dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam melaporkan peristiwa mulai dari kelahiran dan kematian. Selain itu Program Jemput Bola hadir dilatarbelakangi oleh permasalahan di Kota Pagar Alam yaitu masyarakat yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal ini menjadi perhatian agar dapat mengingat secara geografis Kota Pagar Alam yang memiliki luas 633,66 km<sup>2</sup> dan memiliki jumlah pendudukan sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penduduk Kota Pagar Alam**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penduduk Kota Pagar Alam Menurut Jiwa</b>
2022	147.071
2023	147.836
2024	149.199

*Sumber : BPS Kota Pagar Alam (2024)*

Berdasarkan tabel di atas, jumlah penduduk Kota Pagar Alam menunjukkan peningkatan disetiap tahun, terutama pada tahun 2024 ini. Peningkatan populasi ini mencerminkan pertumbuhan demografis yang dinamis, yang tidak hanya menunjukkan bahwa lebih banyak individu yang tinggal di wilayah ini, tetapi juga menggambarkan potensi perkembangan sosial dan ekonomi yang ada. Dengan laju pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, tantangan bagi pemerintah daerah untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan juga semakin besar. Penambahan jumlah masyarakat ini tentunya memerlukan perhatian khusus dalam hal penyediaan pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, upaya ini tidak hanya penting untuk menciptakan sistem administrasi yang teratur, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pengakuan identitas yang jelas dan sah.

Dengan wilayah geografis yang luas dan kondisi permukiman di Kota Pagar Alam, yang tersebar di antara perbukitan dan memiliki jarak yang cukup jauh dari pusat perkantoran administrasi pemerintah, menjadi salah satu pokok permasalahan yang signifikan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Jarak yang jauh ini menciptakan berbagai kendala, mulai dari kesulitan transportasi hingga waktu

tempuh yang lama, yang pada akhirnya menghambat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya menjadi hak mereka. Banyak warga yang terpaksa menunda atau bahkan gagal dalam mengurus dokumen penting, seperti KTP dan akta kelahiran, karena tantangan geografis ini. Hal ini menciptakan ketidakadilan dalam akses layanan, di mana sebagian masyarakat merasa terpinggirkan dan tidak mendapatkan perhatian yang layak dari pemerintah. Oleh karena itu, perlu adanya solusi inovatif yang dapat menjembatani kesenjangan ini seperti Program Layanan Jemput Bola. Program ini harus dilaksanakan agar semua warga tanpa terkecuali, dapat menikmati hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan administrasi yang memadai.

Program Layanan Jemput Bola telah diterapkan di berbagai daerah, tetapi belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas program tersebut pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Penelitian sebelumnya yang dilakukan di daerah berbeda cenderung berfokus pada aspek implementasi dan kepuasan masyarakat, namun belum mengeksplorasi secara mendalam bagaimana program ini berkontribusi terhadap peningkatan akurasi dan kelengkapan data administrasi kependudukan.

Peran pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menjadi semakin penting. Namun, masih terdapat masalah signifikan terkait sosialisasi pemerintah kepada masyarakat mengenai program-program yang dijalankan. Hal ini juga menyebabkan banyak masyarakat tidak mengetahui hak dan kewajiban mereka, serta mengabaikan berbagai inisiatif yang berpotensi meningkatkan kualitas hidup mereka. Oleh karena itu, penting untuk

mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program pemerintah dan dampaknya terhadap partisipasi masyarakat dalam program-program yang ada.

Dengan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Pencatatan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam”. Penelitian ini akan memusatkan perhatian pada efektivitas Program Layanan Jemput Bola, penelitian ini juga ini tidak hanya melihat upaya konkret untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, tetapi juga merupakan bagian dari komitmen pemerintah untuk memastikan bahwa semua warga negara, tanpa pengecualian, dapat menikmati hak-hak mereka secara adil dan setara.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi permasalahan serta pembatasan permasalahan di atas, maka penulis menarik rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana efektivitas program layanan jemput bola dalam meningkatkan pencatatan administrasi kependudukan di Kota Pagar Alam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami Efektivitas Program Layanan Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam, serta mengidentifikasi dampak positif program ini terhadap kualitas hidup masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan jemput bola, sehingga lebih banyak warga terlayani dengan baik. Serta penelitian ini dapat berfungsi sebagai dasar untuk kampanye sosialisasi yang lebih efektif mengenai layanan administrasi kependudukan, meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pencatatan administrasi kependudukan.

### 1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai pelayanan publik dan administrasi kependudukan, terutama dalam konteks inovasi layanan. Temuan dan analisis dalam penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi topik serupa, baik dalam konteks lokal maupun nasional.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agusti, W. O. D., & Mahmuda, D. (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Dan Prosedur Akuntansi Aset Tetap Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Umbuton*, 4(19), 68–87.
- Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World Of Public Administration Journal*.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran.
- Dr. J.R. Raco, M.E., M. S. (2010). METODE Penelltlan Kualltatlf: Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya. *PT Grasindo*, 146.
- Lestanata, Yudhi Dan Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014–2015. *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik*, 3, 369–389.
- Mahmudi. (2019). Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN (Ed.); Edisi Keem). Tanpa Perantara.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Terbaru. Penerbit Andi.
- Mariati Rahman. (2017). Ilmu Administrasi. CV. Sah Media.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta R&D. In *Alfabeta, CV* (Issue April).
- 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), 59–67. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256>

/750

Steers, Richard M. (1985). Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku (Alih Bahasa Magdalena). Jakarta: Erlangga.

St Nur Rahmah, Muliani.S, Andi Nilwana, M. I. (2024). *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*. 12(Idm), 27–38.

Sumaryadi, I Nyoman. 2005. Efektivitas Impelmentasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta : Citra Utama.

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang RI Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik