

Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Dini Karlina¹ Dedi Kusuma Habibie²

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia^{1,2}

Email: dini.karlina4361@student.unri.ac.id¹ dedi.kusuma@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Program Jemput Bola dalam pelayanan dokumen kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Program ini merupakan inovasi pelayanan untuk mengatasi hambatan geografis serta meningkatkan akses masyarakat pedesaan dan wilayah sulit dijangkau terhadap dokumen kependudukan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan lokasi di Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir. Efektivitas program diukur menggunakan lima indikator teori Edy Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jemput Bola tergolong efektif karena mampu meningkatkan capaian perekaman KTP-el, memperluas jangkauan layanan, dan memudahkan masyarakat memperoleh dokumen kependudukan. Namun, pada indikator ketepatan waktu masih ditemukan kendala keterlambatan penyelesaian KTP-el. Selain itu, pelayanan bagi lansia dan penyandang disabilitas belum optimal. Meskipun demikian, program ini memberikan perubahan nyata berupa pelayanan publik yang lebih proaktif, cepat, dan efisien bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir.

Kata Kunci: Efektivitas Program, Jemput Bola, KTP-el, Pelayanan Kependudukan, Indragiri Hilir

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the Jemput Bola Program in population document services, specifically the Electronic Identity Card (KTP-el), implemented by the Population and Civil Registration Office of Indragiri Hilir Regency. This program is a service innovation to overcome geographical barriers and improve access to population documents for rural communities and hard-to-reach areas. The study used a descriptive qualitative method, conducted at the Indragiri Hilir Regency Population and Civil Registration Office. Program effectiveness was measured using five indicators of Edy Sutrisno's theory: program understanding, targeting accuracy, timeliness, goal achievement, and tangible change. The results indicate that the Jemput Bola Program is effective because it increases e-KTP registration rates, expands service coverage, and facilitates public access to population documents. However, the timeliness indicator still identified delays in e-KTP processing. Furthermore, services for the elderly and people with disabilities are suboptimal. Nevertheless, this program has provided tangible changes in the form of more proactive, faster, and more efficient public services for the people of Indragiri Hilir Regency.

Keywords: Program Effectiveness, Jemput Bola (Pick-up Service), KTP-el, Population Services, Indragiri Hilir



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pada era yang semakin maju dan kompleks seperti saat ini, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Efektivitas pelayanan merupakan aspek yang penting dalam pelayanan publik terutama dalam konteks dinas kependudukan dan catatan sipil, pelayanan yang baik memiliki peran yang krusial dalam memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan lancar, akurat, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien memiliki

dampak positif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, dalam konteks dinas kependudukan dan catatan sipil, efektivitas pelayanan menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan dengan baik, data-data kependudukan terkelola dengan akurat, dan layanan yang diberikan memberikan manfaat yang nyata. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan dengan kondisi masih belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan berbangsa dan bernegara hal itu bisa disebabkan dari ketidaksiapan organisasi publik Indonesia dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat Saputro (2023). Yang mana menyebabkan masyarakat kecewa dan frustrasi ketika berurusan pada organisasi publik. Pemerintah memiliki fungsi yang mana memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pada pelayanan pendaftaran penduduk Abdullah (2022). Dengan munculnya banyaknya permasalahan berkenaan dengan pelayanan publik maka terbitlah undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, oleh sebab itu pemberi layanan memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur sipil negara, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat Katharina (2021). Tugas ini telah digariskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Yang berbunyi Tugas Aparatur Sipil Negara yaitu melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dan Mmepereerat Persatuan dan Kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia Viky & Setyowati (2019). Selain itu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi dalam Pelayanan Publik. Inovasi yang diterapkan bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik mudah serta terjangkau bagi masyarakat Eldo & Mutiarin (2019). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD Sri (2014). Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pelayanan yang diberikan dapat berbentuk barang maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut masyarakat luas patut disoroti, karena pelayanan ini diberikan haruslah berkualitas selain memenuhi tuntutan tetapi juga untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat terhadap jasa publik Saputro (2023).

Salah satu bentuk kegiatan dalam melakukan perbaikan pelayanan pelayanan publik yang terdapat pada pemerintah daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pada bidang pelayananan pendaftaran penduduk Sellang et al (2019). Demi memberikan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam bidang pelayanan pendaftaran penduduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir memberikan terobosan yang mana melalui inovasi pelayanan guna tercapainya pelayanan yang baik. Inovasi pelayanan tersebut dilaksanakan pada tahun 2018 yang diberi nama Jebol Adminduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan). Program Jemput Bola ini 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 dan/atau jemput bola. Program Jebol Adminduk ini merupakan pelayanan yang

dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan cara mendatangi masyarakat atau bekerjasama dengan kelurahan atau Desa, sekolah, rumah sakit dan memberikan pelayanan ditempat dengan jadwal yang telah ditentukan untuk pelayanan dokumen kependudukan seperti pendaftaran penduduk (perekaman KTP-el, penerbitan KTP-el, dan KIA) dan melakukan pelayanan dokumen pencatatan sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian), serta Pengaktifan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Program Jebol Adminduk ini sudah ada sejak tahun 2018, akan tetapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir ini baru berjalan aktif pada tahun 2020. Staf yang turun kelapangan untuk menjalankan program jemput bola ini dibutuhkan sebanyak 6 sampai 7 orang setiap kali turun ke desa-desa. Sebelum turun pihak Dukcapil menurunkan atau memberitahukan melalui surat turun kedesa untuk melakukan program jemput bola ini agar masyarakat bisa mengetahui akan diadakannya program ini. Pelayanan dari program Jebol Adminduk ini dilaksanakan agar mempermudah dan mempercepat proses pengurusan khususnya masyarakat desa dan kelurahan yang ingin mengurus dokumen kependudukan yang jauh dari ibu kota kabupaten. Kemudian, masyarakat tidak perlu datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir yang berada di Kota Tembilahan (ayoriau.co, 2018). Namun, terdapat indikasi bahwa masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui atau memahami pentingnya program ini. Beberapa warga mengeluhkan lambatnya proses pelayanan dan masih ada yang belum menyadari pentingnya memiliki dokumen kependudukan, sehingga mereka hanya mengurusnya saat dibutuhkan. Selain itu, kendala lain yang dihadapi adalah menjangkau masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan, terutama karena kesulitan dalam mengakses pelayanan dan kurang efektifnya penyelesaian pelayanan akibat prosedur yang terhambat dan memakan waktu lama. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam pencetakan KTP-el sendiri dikarenakan server dari proses pencetakan yang digunakan sempat bermasalah dan alat yang digunakan dalam proses pencetakan tersebut tidak memadai sehingga memperlambat proses pencetakan KTP-el.

Untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif mengenai program "Jemput Bola" dan pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Hal ini dapat membantu masyarakat memahami manfaat program tersebut dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan yang disediakan. Program jemput bola dalam administrasi kependudukan ini merupakan bentuk konkret dari pelaksanaan kewenangan dan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (2) Perda Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 2 Tahun 2020, khususnya terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, pembinaan, serta sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun istilah jemput bola tidak disebutkan secara eksplisit dalam Perda, substansinya sejalan dengan kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, program jemput bola juga selaras dengan Pasal 8, yang mewajibkan instansi pelaksana menerbitkan dokumen kependudukan, serta Pasal 114 terkait pengelolaan data kependudukan yang akurat. Melalui pelayanan jemput bola, instansi pelaksana dapat menjangkau penduduk yang mengalami hambatan akses pelayanan, sehingga mempercepat penerbitan dokumen kependudukan dan pemutakhiran data. Dengan demikian, secara akademik, program jemput bola dapat diposisikan sebagai strategi implementatif dari Perda Nomor 2 Tahun 2020 dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. KTP adalah identitas resmi yang wajib dimiliki setiap warga negara. Tanpa KTP, banyak hal penting akan sulit dilakukan. Berikut adalah beberapa kerugian jika seseorang tidak memiliki KTP:

1. Kesulitan Mengakses Layanan Publik Tanpa KTP, seseorang akan mengalami kendala dalam mengurus administrasi kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, akta perkawinan, dan surat keterangan lainnya. Hal ini menyulitkan dalam memperoleh pelayanan di berbagai instansi pemerintah dan swasta.
2. Sulit Melakukan Pendaftaran Resmi dan Administratif KTP adalah syarat utama dalam pendaftaran pendidikan, pekerjaan, pembuatan NPWP, dan berbagai keperluan administrasi lainnya. Tanpa KTP, sulit untuk melakukan pendaftaran resmi yang diperlukan dalam berbagai proses administratif.
3. Berhadapan dengan Kendala Hukum dan Identifikasi KTP berfungsi sebagai identitas resmi yang sah dan diperlukan saat berurusan dengan hukum, seperti pengurusan dokumen hukum, proses pengadilan, dan keperluan identifikasi di kepolisian atau instansi keamanan.
4. Risiko Tidak Bisa Mengakses Bantuan Pemerintah Bantuan sosial, program kesehatan, dan subsidi pemerintah sering kali mensyaratkan memiliki KTP untuk verifikasi data. Tanpa KTP, warga tidak dapat mengakses bantuan tersebut secara langsung.
5. Potensi Kesulitan dalam Perjalanan dan Administrasi Keimigrasian KTP diperlukan saat melakukan perjalanan jarak jauh, pembuatan paspor, maupun urusan keimigrasian lainnya. Tidak memiliki KTP dapat menyebabkan hambatan dalam perjalanan lintas daerah atau negara.

Ancaman Hak dan Keamanan KTP adalah alat identifikasi yang penting untuk perlindungan hak dan keamanan warga negara. Tanpa KTP, seseorang rentan terhadap tindakan hukum yang tidak sah dan kesulitan membuktikan identitas diri saat dibutuhkan. Tidak memiliki KTP bisa menyebabkan kerugian besar, mulai dari terhambatnya hak-hak dasar hingga kesulitan dalam kehidupan sehari-hari yang membutuhkan bukti identitas resmi. Oleh karena itu, memiliki KTP sangat penting untuk menjamin hak dan kelancaran berbagai urusan. Efektivitas program jemput bola KTP-el dapat diukur melalui partisipasi masyarakat, kepuasan pengguna, kecepatan dan akurasi pelayanan, serta perbaikan data kependudukan. Secara umum, efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, keterampilan dan responsivitas petugas, serta kebijakan dan prosedur yang jelas dan mudah diakses masyarakat. Program Jebol Adminduk ini dalam meningkatkan layanan dokumen kependudukan (KTP-el) hadir mendatangkan petugas pelayanan ke masyarakat, program ini meminimalisir proses administrasi yang rumit dan memakan waktu yang sering dialami oleh masyarakat saat mengurus dokumen kependudukan. Petugas yang hadir langsung di tempat dapat membantu memperlancar proses pengurusan dokumen, menghindari potensi kesalahan atau kekeliruan, serta memberikan penjelasan yang lebih jelas mengenai persyaratan dan prosedur. Dengan demikian, program jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dengan mengurangi hambatan birokrasi yang biasanya dihadapi oleh Masyarakat.

Salah satu alasan yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan yaitu dikarenakan keterbatasan akses masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, besarnya modal transportasi yang harus dikeluarkan dan jauhnya jarak yang harus ditempuh menjadi persoalan dilapangan yang masih banyak ditemui bagi masyarakat di daerah pelosok kesulitan mengakses dokumen untuk sampai kepusat pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir tidak bisa mengakses layanan hanya dengan satu hari saja, melainkan membutuhkan waktu lebih untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain itu karena bentuk geografis Kabupaten Indragiri Hilir yang berbentuk pulau maka untuk menjangkau daerah satu dengan daerah yang lain melalui sungai atau parit dan sarana

perhubungan yang dominan adalah menggunakan kendaraan air berupa speedboat, pompong dan perahu. Hal tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Padahal berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dokumen kependudukan sangat penting dalam memberikan keabsahan identitas bagi masyarakat itu sendiri dan kepastian hukum atas setiap peristiwa kependudukan yang dialami penduduk. Dengan itu pelayanan jemput bola dihadirkan untuk membantu pembuatan dokumen kependudukan tersebut.

Pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir masih belum sepenuhnya efektif. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, banyak masyarakat mengeluhkan ketidaksesuaian waktu penyelesaian dokumen kependudukan, karena proses pengurusan berkas sering berjalan lambat. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kesesuaian waktu dalam efektivitas pelayanan belum berjalan optimal, padahal pelayanan prima merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Penerbitan dokumen atau berkas kependudukan yang sudah diproses bisa melebihi 1 (satu) hari kerja dalam pelayanan tersebut yang dilayani mulai 08.00- 16.00 WIB. Walaupun dalam pelayanan jemput bola yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dilakukan ketika hari kerja seharusnya masih bisa dioptimalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut dapat diatasi dengan menambahkan jumlah petugas pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada Pasal 3 ayat 2 sudah dijelaskan terkait waktu penyelesaian pelayanan yang menyatakan bahwa "Penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota.

Berdasarkan uraian diatas, maka jika dilihat visi-misi serta maklumat pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir adalah visinya menjadi lembaga yang profesional dalam Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir adalah dengan maklumat pelayanan yakni dengan ini kami sanggup menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, akurat, dalam menunjang suksesnya pembangunan daerah (disdukcapil.inhilkab.go.id, 2019). Namun ternyata visi misi dan maklumat pelayanan tersebut belum berjalan dengan baik di lapangan dan seperti dijelaskan diatas masih ditemui permasalahan - permasalahan yang dapat menghambat terwujudnya visi misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dan terciptanya pelayanan yang berkualitas. Melihat permasalahan diatas, hal ini menjadi penting untuk diteliti karena dalam suatu instansi yang bergerak sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memiliki pelayanan yang dapat memudahkan akses penggunaanya dalam kebutuhan pelayanan publik tersebut. Melalui Program pelayanan Jemput Bola, tingkat antusias masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan sangat tinggi pada saat pelayanan jemput bola dilaksanakan. Tingginya antusias untuk mengurus dokumen kependudukan diharapkan membuat masyarakat semakin sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Sehingga data jumlah kepemilikan dokumen kependudukan dapat meningkat.

Jenis layanan yang diberikan melalui program jemput bola sudah cukup lengkap, mencakup dokumen pendaftaran penduduk hingga pencatatan sipil. Program ini membantu masyarakat mengatasi kendala geografis dan keterbatasan akses ke kantor dinas kependudukan, sehingga memudahkan pengurusan dokumen kependudukan, khususnya KTP-el. Keberhasilan program jemput bola ditentukan oleh responsivitas petugas dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan, serta menjalin hubungan baik dengan

masyarakat. Selain itu, kecepatan dan ketepatan pelayanan, partisipasi aktif masyarakat, serta tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting efektivitas pelayanan. Melalui akses yang lebih mudah, personal, dan tanpa hambatan, program ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan dokumen kependudukan. Program Jemput Bola Inhil yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir menunjukkan perubahan signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Program ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil di Tembilahan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Manfaat program ini dirasakan langsung oleh masyarakat melalui proses yang lebih sederhana, didukung sistem digital yang praktis dan efektif serta kerja sama yang baik antara Disdukcapil dan pemerintah desa. Antusiasme masyarakat pun meningkat karena prosedur yang sebelumnya rumit kini menjadi lebih mudah dan cepat, sekaligus membantu meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal. Manfaat penting dari layanan Program Jebol Adminduk ini antara lain: Pelayanan dokumen kependudukan menjadi lebih dekat dan mudah dijangkau oleh warga desa. Warga tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi yang besar. Masyarakat mendapat akses yang lebih cepat dan mudah untuk memperoleh dokumen kependudukan.

Meskipun sosialisasi Program Jemput Bola telah dilakukan secara daring dan Offline, masih terdapat kendala dalam pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan. Beberapa warga masih membutuhkan edukasi dan pendampingan lebih lanjut agar benar-benar memahami prosedur, meskipun layanan diberikan langsung tanpa penggunaan aplikasi. Peningkatan edukasi menjadi penting agar pelaksanaan program berjalan lebih optimal dan tanpa hambatan. Secara keseluruhan, Program Jemput Bola KTP-el terbukti meningkatkan aksesibilitas pelayanan dokumen kependudukan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Dengan menghadirkan petugas langsung ke lingkungan warga, program ini efektif mengatasi kendala geografis, mengurangi kebutuhan perjalanan ke kantor dinas, dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, program ini juga memberikan kontribusi positif pada peningkatan kualitas data dan akurasi dokumen kependudukan. Dengan pelayanan langsung di lapangan, petugas dapat melakukan verifikasi langsung terhadap dokumen yang dibutuhkan, seperti akta kelahiran atau kartu identitas penduduk. Tindakan ini tidak hanya memastikan keabsahan data tetapi juga mengurangi potensi kesalahan atau ketidaksesuaian data yang sering terjadi dalam proses pelayanan di kantor dinas kependudukan. Dengan demikian, Program jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) secara holistik meningkatkan efektivitas pelayanan dokumen kependudukan, memberikan kemudahan akses, dan menjamin akurasi data yang diperlukan. Saat ini keberadaan KTP-el sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bukti diri identitas resmi penduduk yang terbitkan oleh instansi pelaksana Permendagri Nomor 95 Tahun 2019. KTP elektronik merupakan pengganti KTP yang lama dengan menyesuaikan teknologi informatika sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat Febriharini, (2016).

Jumlah penduduk Kabupaten Indragiri Hilir mengalami peningkatan dari 695.580 jiwa pada tahun 2023 menjadi 705.041 jiwa pada tahun 2024, dengan Kecamatan Tembilahan sebagai wilayah berpenduduk terbanyak dan Kecamatan Teluk Bekengkong sebagai wilayah dengan jumlah penduduk paling sedikit. Peningkatan jumlah penduduk tersebut berdampak pada bertambahnya masyarakat yang wajib melakukan perekaman KTP-el, sehingga Program Jemput Bola menjadi solusi dalam memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan secara cepat dan mudah; namun demikian, masih terdapat kecamatan dengan jumlah penduduk besar, seperti Kecamatan Keritang, yang tingkat kepemilikan dokumen kependudukannya belum optimal meskipun akses dari ibu kota kabupaten relatif mudah, sehingga memerlukan

perhatian lebih dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Adminduk) dilaksanakan untuk mendukung pencapaian target nasional cakupan perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) sebesar 99%. Melalui program ini, pemerintah daerah memperluas jangkauan pelayanan perekaman KTP-el, khususnya bagi penduduk yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan, sehingga pemenuhan hak kependudukan masyarakat dapat terlaksana secara lebih optimal. Pelaksanaan Program Jebol Adminduk menunjukkan hasil yang positif, di mana capaian perekaman KTP-el setiap tahunnya selalu mencapai bahkan melampaui target yang telah ditetapkan dan mengalami peningkatan secara konsisten. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel di bawah, yang menunjukkan bahwa program ini efektif dalam meningkatkan cakupan perekaman KTP-el serta mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan sesuai dengan target nasional.

Berdasarkan data PDAK Kementerian Dalam Negeri RI Tahun 2020, jumlah sasaran perekaman KTP-el di Kabupaten Indragiri Hilir mencapai 452.385 jiwa, dengan 447.092 jiwa telah memiliki KTP, sehingga masih terdapat 5.239 jiwa atau sekitar 1,18% yang belum melakukan perekaman. Secara umum, capaian perekaman di wilayah ini sangat tinggi, rata-rata mencapai 98,82%, dengan sebagian besar kecamatan bahkan di atas 99%, termasuk Gaung Anak Serka, Batang Tuaka, Sungai Batang, Enok, Concong, serta kecamatan berpenduduk besar seperti Tembilahan, Keritang, dan Tembilahan Hulu, yang menunjukkan efektifnya pelaksanaan program administrasi kependudukan. Meski capaian secara keseluruhan sudah baik, beberapa kecamatan masih memiliki persentase perekaman lebih rendah, seperti Tanah Merah (96,02%) dan Kemuning (96,66%). Hal ini menunjukkan perlunya strategi khusus untuk menjangkau penduduk yang belum melakukan perekaman. Dengan upaya percepatan dan pemerataan layanan, target perekaman KTP-el dapat dicapai secara maksimal di seluruh kecamatan.

Berdasarkan data PDAK Kementerian Dalam Negeri RI Tahun 2021, jumlah sasaran perekaman KTP-el di Kabupaten Indragiri Hilir tercatat 472.005 jiwa dari total 667.672 jiwa, dengan 467.796 jiwa telah memiliki KTP, sementara 4.209 jiwa atau 0,90% masih belum melakukan perekaman. Secara keseluruhan, capaian perekaman meningkat menjadi 99,10% dibanding tahun sebelumnya, menunjukkan efektivitas program administrasi kependudukan serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melakukan perekaman. Sebagian besar kecamatan telah mencapai perekaman di atas 99%, termasuk Enok, Batang Tuaka, Gaung Anak Serka, Tembilahan Hulu, dan Sungai Batang, sedangkan kecamatan berpenduduk besar seperti Tembilahan, Keritang, dan Kateman juga menunjukkan capaian tinggi di atas 98%. Meski demikian, beberapa kecamatan seperti Kemuning dan Pulau Burung masih di bawah 98%, menandakan perlunya perhatian khusus terkait akses, kondisi geografis, atau kesiapan administrasi. Secara keseluruhan, kinerja administrasi kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir sudah sangat baik dan menunjukkan kemajuan signifikan dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan data PDAK Kementerian Dalam Negeri RI Tahun 2022, capaian perekaman KTP-el di Kabupaten Indragiri Hilir telah mencapai 98,78 persen dari total sasaran 486.707 jiwa, dengan hanya 1,22 persen penduduk yang belum melakukan perekaman, sehingga menunjukkan kinerja penyelenggaraan administrasi kependudukan yang sangat baik dan mendekati target penuh. Sebagian besar kecamatan mempertahankan capaian di atas 98 persen, termasuk kecamatan berpenduduk besar, yang mencerminkan efektivitas strategi pelayanan seperti program jemput bola, meskipun masih diperlukan penguatan upaya pelayanan di beberapa kecamatan dengan kendala geografis dan aksesibilitas guna menjangkau sisa penduduk yang belum melakukan perekaman. Berdasarkan rasio jumlah penduduk ber e-KTP pada tahun 2023, Kecamatan Pulau Burung merupakan daerah yang penduduknya paling banyak melakukan perekaman e-KTP yaitu sebesar 99,61% atau sekitar 14.689 orang dari total

jumlah penduduk yang wajib e-KTP. Sedangkan kecamatan yang paling sedikit melakukan perekaman e-KTP adalah Kecamatan Pelangiran sebanyak 99,00% atau sekitar 22.551 orang dari total jumlah penduduk yang wajib e-KTP. Setelah dilakukan olah data, penduduk Kabupaten Indragiri Hilir tercatat berjumlah 508.139 orang yang wajib e-KTP. Sekitar 504.957 orang sudah melakukan perekaman, dengan rata-rata rasio sebesar 99,37%.

Meskipun cakupan perekaman KTP-el melalui Program Jemput Bola di Kabupaten Indragiri Hilir telah mencapai angka yang tinggi dan menunjukkan efektivitas dalam menjangkau sebagian besar masyarakat, program ini masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan. Salah satu masalah utama adalah ketepatan waktu pelayanan, di mana proses penyelesaian dokumen terkadang mengalami keterlambatan akibat hambatan geografis, kondisi perairan yang luas, dan keterbatasan sarana serta prasarana seperti alat pencetakan KTP-el dan sistem server. Selain itu, pelayanan bagi kelompok rentan, termasuk lansia dan penyandang disabilitas, masih belum optimal, sehingga akses mereka terhadap layanan administrasi kependudukan menjadi terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun program berhasil memperluas jangkauan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, diperlukan perbaikan operasional dan strategi khusus untuk memastikan pelayanan yang cepat, tepat, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan jemput bola yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir terbukti efektif dalam meningkatkan jumlah perekaman e-KTP, mempercepat pelayanan administrasi kependudukan, dan meningkatkan kualitas layanan. Program ini berhasil menjangkau masyarakat secara cepat, tepat, dan efisien, sehingga cakupan perekaman hampir mencapai 100%, meskipun masih ada kekurangan dalam pelaksanaan hak warga. Program ini terutama menargetkan masyarakat yang akan berusia 17 tahun untuk persiapan partisipasi dalam Pemilu 2024, sementara informasi terkait perluasan layanan untuk lansia dan penyandang disabilitas masih belum tersedia.

Sebelum adanya pelayanan jemput bola, kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir masih tergolong rendah. Banyak warga yang hanya mengurus dokumen ketika dokumen tersebut benar-benar diperlukan untuk keperluan tertentu, sehingga proses pengurusan sering dilakukan secara terburu-buru. Oleh karena itu, setiap kali terjadi perubahan data kependudukan seperti kelahiran, perubahan Kartu Keluarga, KTP, alamat, atau status tempat tinggal masyarakat perlu segera melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Langkah ini penting agar dokumen kependudukan tetap valid dan hak-hak administrasi warga dapat terpenuhi secara tepat waktu. Adanya dampak positif dan negatif dari dijalkannya Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini, membuat peneliti tertarik untuk membahas lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan ini melalui sebuah penelitian dengan judul "Efektivitas program jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir". Penelitian ini akan melihat sejauh mana program ini mampu mengatasi kendala-kendala yang ada dalam pelayanan tradisional, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan efisiensi proses administrasi kependudukan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas sistem jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el), diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir? Apa saja faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Dinas Pencatatan

Sipil Kabupaten Indragiri Hilir? Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dibahas sebelumnya maka penelitian ini bertujuan untuk: Untuk menganalisis Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang didefinisikan sebagai deskriptif dengan kecenderungan analisis. Prosedur penelitian yang dimaksud adalah mewawancarai informan, melakukan pengamatan terhadap mereka, dan menelaah materi yang tersedia saat ini mengenai Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena dapat digunakan untuk menyelidiki lebih dalam isu atau fenomena yang ada, serta untuk mengungkap dan memahami apa yang tersembunyi di balik fenomena yang terkadang sulit dipahami. Adapun lokasi rencana penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Jalan Swarna Bumi Nomor 04 Tembilahan. Peneliti tertarik untuk menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan dimana ini adalah tempat para warga desa mendapatkan berbagai dokumen kependudukan salah satunya yaitu pelayanan KTP-el yang akan saya teliti ini. Menurut penulis, terdapat beberapa permasalahan dalam Keefektifan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yang perlu dibenahi lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan 3 metode untuk mengumpulkan data didasarkan pada metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif.

1. Observasi (Pengamatan). Observasi merupakan pengamatan secara langsung berupa tindakan yang terlihat, terdengar, terhitung, terukur, dan selanjutnya didokumentasikan. Setelah memperhitungkan, rekaman observasi dievaluasi dan ditempatkan pada skala berjenjang. Peneliti dapat secara langsung dan nyata merasakan kondisi di lapangan melalui observasi. Peneliti memiliki kemampuan untuk menggambarkan lingkungan yang dapat diamati, Tindakan berkelanjutan, perilaku manusia yang diamati di lingkungan sekitar, dan interpretasi peristiwa dari sudut pandang mereka yang terlibat. Dalam rangka melakukan pengamatan terhadap Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, maka pengamatan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan atau Lokasi penelitian. Data hasil pengamatan kemudian dianalisis.
2. Interview (Wawancara). Wawancara Adalah pembicaraan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara langsung, yaitu diskusi lisan antara pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan responden yang memberikan jawaban. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang mendalam dari sumber terkait Keefektifan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Dokumentasi. Salah satu pendekatan untuk mendapatkan materi yang dibuat atau dikembangkan oleh subjek secara langsung adalah melalui dokumentasi, yang dapat mencakup buku, transkrip notulen, rapat, terbitan berkala, dan surat kabar. Tujuan dokumentasi adalah untuk mendapatkan sudut pandang unik tentang scenario yang benar-benar dialami subjek. Penulis mengumpulkan dokumentasi untuk penelitian ini dari

Lembaga terkait, sumber pribadi, dan beberapa foto pribadi yang diambil di lokasi penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Program Jemput Bola dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el)

Berdasarkan hasil penelitian, program jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir terbukti efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan dokumen kependudukan, khususnya KTP-el. Efektivitas ini dapat dilihat dari indikator keberhasilan yang meliputi ketercapaian target perekaman, peningkatan kepuasan masyarakat, serta adanya pemerataan layanan di wilayah pedesaan dan daerah sulit dijangkau. Penelitian terhadap Efektivitas Program Jemput Bola dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir akan dikaji dalam bab ini. Efektivitas Program Jemput Bola dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dapat dijelaskan melalui beberapa fakta yang ditemukan. Setiap program pemerintah pasti memiliki tantangan atau hambatan dalam pelaksanaannya, setelah itu dilakukan penilaian. Untuk memperoleh data yang akurat, peneliti menggunakan aspek untuk menilai bagaimana pelaksanaan program Jemput Bola dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) dievaluasi. Secara khusus, peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas program Eddy Sutrisno (2010) yang terdiri dari lima komponen yaitu: *Pemahaman program, Tepat sasaran, Tepat waktu, Tercapainya tujuan, Perubahan nyata*.

Pemahaman Program

Pemahaman terhadap program menjadi indikator awal dalam menilai keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Dukcapil dan masyarakat, diketahui bahwa sebagian besar aparaturnya memahami secara jelas maksud, tujuan, dan mekanisme pelaksanaan program jemput bola. Mereka mendapatkan pembekalan dan panduan teknis dari Dinas sebelum turun ke lapangan. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat di daerah terpencil yang belum sepenuhnya memahami tata cara pendaftaran dan dokumen yang harus disiapkan. Hal ini disebabkan minimnya akses informasi dan keterbatasan media sosialisasi. Secara umum, indikator pemahaman program dapat dikategorikan efektif, karena baik pelaksana maupun masyarakat sasaran telah mengetahui tujuan utama program, yaitu memberikan kemudahan pelayanan dokumen kependudukan secara langsung ke masyarakat.

Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal tingkat pemahaman masyarakat di daerah terpencil dan daerah sulit dijangkau. Beberapa warga di wilayah tersebut belum benar-benar memahami tata cara pendaftaran maupun dokumen yang harus disiapkan, disebabkan oleh minimnya akses informasi serta terbatasnya efektivitas penyebaran melalui media sosial dan media lainnya. Seorang petugas pun menyatakan bahwa sebagian masyarakat belum tahu lengkap tentang program ini karena mereka tidak selalu hadir dalam sosialisasi langsung, dan informasi melalui brosur digital tidak selalu sampai ke mereka. Dari aspek efektivitas, indikator pemahaman program dapat dinilai cukup efektif karena sebagian besar pelaksana dan sasaran sudah mengetahui tujuan serta manfaat dari program jemput bola. Upaya pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan dianggap berhasil meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat serta petugas tentang program ini. Namun, tetap diperlukan upaya sosialisasi yang lebih merata dan berkelanjutan agar seluruh masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau kurang akses informasi, dapat memahami sistem dan prosedur layanan dengan baik. Dengan demikian, tingkat pemahaman yang meningkat akan mendukung keberhasilan pelaksanaan program secara keseluruhan.

Tepat Sasaran

Efektivitas juga dapat dilihat dari sejauh mana program mampu menjangkau target yang benar-benar membutuhkan. Program jemput bola di Kabupaten Indragiri Hilir dinilai telah tepat sasaran, karena kegiatan difokuskan pada masyarakat yang berada di wilayah sulit dijangkau transportasi umum seperti daerah perairan dan pedesaan. Akan tetapi, sasaran program ini belum mencakup kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, Namun untuk masyarakat biasa seperti desa terpencil maupun di daerah perairan Hasil observasi menunjukkan bahwa kegiatan jemput bola berhasil membantu masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki KTP-el akibat kendala jarak dan biaya. Walaupun demikian, masih ada beberapa kecamatan dengan akses ekstrem yang belum terlayani maksimal karena keterbatasan armada dan sumber daya manusia. Dengan demikian, indikator ini dapat dinilai cukup efektif. Program perekaman KTP-el dengan layanan jemput bola ini juga secara aktif mengakses langsung ke masyarakat lansia dan penyandang disabilitas, sehingga memudahkan mereka dalam memperoleh administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan komitmen Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir dalam mengutamakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat, terutama kelompok yang membutuhkan perhatian khusus. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perekaman dan memastikan bahwa hak mereka terhadap dokumen kependudukan terpenuhi secara lengkap dan tepat waktu. Meskipun saat ini program ini baru menjangkau beberapa masyarakat saja, hal ini menunjukkan langkah awal yang baik dan terus akan dikembangkan agar layanan ini dapat menjangkau lebih banyak masyarakat. Program ini juga mencerminkan nilai-nilai pelayanan yang akhlak, kolaboratif, dan adaptif, demi terciptanya pelayanan yang harmonis dan berkualitas untuk seluruh lapisan masyarakat.

Tepat Waktu

Kegiatan jemput bola dilaksanakan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan dan dikoordinasikan dengan pihak kecamatan atau desa. Dari data kegiatan lapangan, sebagian besar kegiatan terlaksana sesuai jadwal, kecuali pada kondisi tertentu seperti cuaca buruk, kerusakan alat perekaman, atau gangguan jaringan internet. Keterlambatan tersebut umumnya bersifat teknis dan dapat diatasi dengan koordinasi lanjutan. Secara keseluruhan, pelaksanaan program dapat dikategorikan efektif dalam hal ketepatan waktu, karena proporsi kegiatan yang dilaksanakan sesuai rencana mencapai lebih dari 80% jadwal yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu menjadi salah satu tolok ukur efektivitas pelaksanaan program. Namun, kenyataannya di lapangan menunjukkan adanya kendala teknis yang sering muncul, seperti gangguan sistem jaringan dan kerusakan perangkat perekam, yang menyebabkan proses pembuatan KTP-el menjadi tertunda. Waktu penyelesaian saat ini bahkan bisa memakan waktu lebih dari satu hari dan hampir mencapai tiga sampai empat hari, tergantung tingkat gangguan teknis yang dihadapi. Kondisi ini menunjukkan bahwa hambatan teknis menjadi faktor utama yang memperlambat proses layanan dan berdampak pada efektivitas program jemput bola. Kesimpulannya, keberhasilan layanan pembuatan KTP-el secara cepat dan efisien sangat bergantung pada stabilitas infrastruktur teknologi dan penanganan gangguan teknis secara cepat. Meskipun secara teoritis proses dapat selesai dalam hari yang sama, tantangan teknis yang masih berlangsung saat ini harus diatasi untuk mencapai target pelayanan yang optimal. Solusi peningkatan infrastruktur dan pemeliharaan perangkat secara rutin sangat diperlukan agar proses administrasi kependudukan dapat berjalan lebih lancar dan sesuai harapan masyarakat. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program jemput bola berjalan cukup efektif dalam ketepatan waktu, karena sebagian besar kegiatan sesuai jadwal meskipun ada sedikit kendala teknis di lapangan.

Tercapainya Tujuan

Tujuan utama program jemput bola adalah meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan serta mempercepat pelayanan administrasi bagi masyarakat. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, terjadi peningkatan jumlah penduduk yang melakukan perekaman dan penerbitan KTP-el setelah program ini dijalankan. Selain peningkatan kuantitas layanan, masyarakat juga merasa lebih mudah dan cepat dalam memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor dinas. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan program telah tercapai secara optimal, baik dari sisi pelayanan maupun kepuasan masyarakat. Tujuan utama program jemput bola adalah meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan data Dinas Dukcapil, setelah program berjalan selama dua tahun, tingkat kepemilikan KTP-el meningkat dari 84% menjadi 94%. Program jemput bola memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Indragiri Hilir. Program ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Kepala Dinas menegaskan bahwa tanpa KTP, masyarakat berpotensi mengalami kerugian administratif, termasuk kesulitan dalam mengakses berbagai bantuan pemerintah yang mensyaratkan verifikasi data melalui identitas resmi.

Selain itu, pernyataan masyarakat penerima layanan menunjukkan bahwa program jemput bola ini efektif dalam menyelesaikan kendala teknis yang sebelumnya dialami warga. Contohnya, seperti pengalaman salah satu warga yang sebelumnya telah melakukan perekaman namun belum menerima KTP-el. Dengan adanya layanan langsung ke desa, proses pencetakan dapat dilakukan secara cepat dan hasilnya diterima pada hari yang sama, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan tepat sasaran. Secara keseluruhan, kedua wawancara tersebut menggambarkan bahwa program jemput bola tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan Dukcapil, tetapi juga memberikan perubahan nyata dalam aksesibilitas dan pemenuhan hak administrasi masyarakat. Program ini terbukti membantu mempercepat perekaman dan penerbitan KTP-el, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendorong kesadaran kolektif tentang pentingnya identitas kependudukan sebagai syarat untuk mendapatkan layanan publik maupun bantuan sosial. Berdasarkan hasil tersebut, indikator *tercapainya tujuan* dapat dikategorikan sangat efektif, karena sasaran utama program telah tercapai dan memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

Perubahan Nyata

Indikator terakhir adalah perubahan nyata yang dirasakan setelah pelaksanaan program. Berdasarkan hasil penelitian, program jemput bola memberikan perubahan positif terhadap perilaku masyarakat dan kinerja aparatur. Masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya dokumen kependudukan, dan kepercayaan terhadap pelayanan publik meningkat. Bagi aparatur Dukcapil, kegiatan jemput bola juga menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan karena langsung berinteraksi dengan masyarakat. Perubahan ini menjadi bukti nyata bahwa program tidak hanya berdampak administratif, tetapi juga sosial. Setelah program jemput bola diterapkan, pelayanan dirasakan jauh lebih mudah oleh masyarakat. Mereka tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh ke kantor pelayanan, karena petugas datang langsung ke lokasi. Hal ini membuat proses pengurusan KTP-el lebih cepat dan efisien, serta membantu masyarakat yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan. Selain itu, penerapan program ini juga meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Warga menjadi lebih aktif dan responsif dalam mengikuti perekaman KTP-el ketika petugas datang ke desa. Dampaknya, pelayanan menjadi lebih efektif, proses penerbitan dokumen lebih tepat waktu, dan tingkat partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan semakin meningkat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan nyata baik dari segi kesadaran masyarakat maupun peningkatan kinerja aparatur. Dengan demikian, indikator ini dapat dinilai sangat efektif. Dari hasil pembahasan berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Edy Sutrisno (2010), dapat disimpulkan bahwa Program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir tergolong efektif. Program ini berhasil meningkatkan capaian perekaman KTP-el, memperluas jangkauan pelayanan, serta menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana transportasi, serta hambatan teknis di lapangan. Oleh karena itu, perlu adanya dukungan anggaran, peningkatan kapasitas petugas, dan pemanfaatan teknologi digital agar pelaksanaan program jemput bola dapat berjalan lebih optimal di masa mendatang.

Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Faktor Geografis dan Aksesibilitas

Kabupaten Indragiri Hilir memiliki wilayah yang cukup luas dan sebagian besar berupa daerah perairan. Kondisi geografis tersebut menyebabkan petugas kesulitan menjangkau beberapa lokasi pelayanan. Kendala ini berpengaruh terhadap indikator tepat waktu dan tepat sasaran, karena beberapa kegiatan terpaksa ditunda dan belum menjangkau seluruh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi geografis wilayah pesisir menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan program jemput bola. Banyak lokasi pelayanan yang hanya dapat diakses melalui jalur sungai, sehingga mobilitas petugas bergantung pada keadaan air dan cuaca. Ketika kondisi alam tidak mendukung, seperti air sungai surut atau cuaca buruk, perjalanan menjadi berisiko dan tidak memungkinkan untuk dilakukan. Situasi ini menyebabkan jadwal pelayanan tidak selalu berjalan sesuai rencana karena faktor keamanan dan aksesibilitas. Penundaan tersebut tidak hanya berdampak pada keterlambatan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga menambah tantangan logistik dan perencanaan bagi petugas lapangan. Dengan demikian, kondisi geografis dan cuaca menjadi faktor penting yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program jemput bola di wilayah pesisir Kabupaten Indragiri Hilir.

Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan program jemput bola sangat bergantung pada peralatan teknis seperti *alat perekaman biometrik, laptop, genset*, dan jaringan internet. Namun di lapangan, sering terjadi kerusakan atau keterbatasan alat. Keterbatasan ini menghambat proses pelayanan dan berdampak pada indikator tepat waktu serta tercapainya tujuan, karena pelayanan menjadi tidak maksimal. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala teknis terkait kerusakan alat perekaman menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan program jemput bola. Perangkat yang digunakan untuk merekam data KTP-el memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan, sehingga ketika mengalami kerusakan, proses pelayanan langsung terganggu. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program sangat bergantung pada kesiapan dan kondisi peralatan teknis yang digunakan di lapangan. Kerusakan yang terjadi saat kegiatan berlangsung juga menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal. Ketika tidak tersedia suku cadang atau alat cadangan, petugas harus kembali ke kantor untuk melakukan perbaikan atau penggantian perangkat. Proses ini memakan waktu dan menyebabkan pelayanan kepada masyarakat tertunda atau bahkan tidak dapat dilanjutkan pada hari tersebut. Secara keseluruhan, masalah kerusakan alat perekaman menjadi penyebab terhambatnya efektivitas program jemput bola di beberapa lokasi pelayanan. Untuk meminimalisir hambatan

tersebut, diperlukan kesiapan teknis yang lebih baik, termasuk penyediaan peralatan cadangan, suku cadang, serta pemeliharaan rutin. Dengan dukungan peralatan yang lebih memadai, pelaksanaan program dapat berjalan lebih lancar, terjadwal, dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM)

Jumlah pegawai Dukcapil yang bertugas dalam program jemput bola masih terbatas dibandingkan dengan luas wilayah Indragiri Hilir. Hal ini membuat beban kerja petugas menjadi tinggi, terutama pada saat jadwal kegiatan berdekatan antar kecamatan. Keterbatasan SDM ini berpengaruh pada indikator pemahaman program dan tepat waktu, karena petugas harus bekerja ekstra dan terkadang kegiatan dilakukan tidak sesuai jadwal yang direncanakan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat pelaksanaan program jemput bola adalah kurangnya jumlah tenaga pelayanan di lapangan. Keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan tim yang seharusnya berjumlah ideal tidak selalu dapat turun secara lengkap. Kondisi ini berdampak pada proses pelayanan yang menjadi kurang optimal karena tidak semua tugas dapat ditangani dengan maksimal dalam waktu yang sama. Keterbatasan tenaga juga menyebabkan beban kerja bagi petugas lapangan meningkat. Dengan cakupan wilayah yang luas dan banyaknya desa yang harus dilayani, jumlah pegawai yang terbatas membuat pelaksanaan kegiatan sering kali membutuhkan waktu lebih lama. Selain itu, pegawai harus membagi waktu antara tugas lapangan dan tugas administratif di kantor, sehingga jadwal pelayanan terkadang tidak dapat berjalan sesuai rencana. Secara keseluruhan, kekurangan tenaga pelayanan menjadi penyebab utama terhambatnya pelaksanaan program jemput bola di Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk meningkatkan efektivitas program, diperlukan penambahan sumber daya manusia, baik melalui rekrutmen maupun pelibatan dukungan dari pihak daerah. Dengan jumlah petugas yang memadai, layanan dapat diberikan lebih cepat, terjadwal, dan menjangkau lebih banyak masyarakat sesuai tujuan program.

Gangguan Teknis dan Jaringan Internet

Pelayanan KTP-el sangat bergantung pada sistem jaringan pusat (*online*). Ketika jaringan internet terganggu, proses perekaman data tidak dapat dilakukan atau hasilnya tidak tersimpan dengan baik. Gangguan teknis seperti ini berdampak pada indikator tepat waktu dan tercapainya tujuan, karena menurunkan efisiensi pelayanan. Berdasarkan kedua hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan program jemput bola adalah kondisi jaringan internet yang tidak stabil. Ketidakstabilan jaringan berdampak langsung pada proses perekaman data KTP-el, sehingga pelayanan tidak dapat berlangsung secara lancar. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur jaringan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan administrasi kependudukan di lapangan. Selain memperlambat proses, kendala jaringan juga menyebabkan data hasil perekaman tidak tersimpan dengan baik. Konsekuensinya, petugas harus melakukan proses perekaman ulang yang memakan waktu lebih lama dan menambah beban kerja. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada efektivitas pelayanan, tetapi juga menurunkan efisiensi waktu bagi petugas dan masyarakat yang sedang mengurus dokumen. Secara keseluruhan, permasalahan jaringan internet yang kurang memadai menjadi penghambat signifikan dalam pelaksanaan program jemput bola di Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal, diperlukan peningkatan infrastruktur jaringan dan teknologi pendukung, terutama di wilayah yang sering menjadi lokasi pelayanan jemput bola. Dengan perbaikan tersebut, proses perekaman KTP-el diharapkan dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan tanpa kendala teknis.

Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Meskipun sudah ada sosialisasi dari Dinas Dukcapil dan pemerintah desa, masih ada masyarakat yang belum mengetahui jadwal atau syarat administrasi program jemput bola. Keterbatasan sosialisasi ini memengaruhi indikator pemahaman program dan tepat sasaran, karena menyebabkan sebagian masyarakat tidak mempersiapkan dokumen dengan baik atau tidak sempat hadir saat kegiatan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kurangnya informasi menjadi salah satu penyebab rendahnya kesiapan masyarakat dalam mengikuti program jemput bola. Sosialisasi yang belum menyeluruh membuat sebagian warga tidak mengetahui jadwal maupun prosedur pelayanan sebelum petugas datang ke lokasi. Akibatnya, tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan tersebut secara optimal karena ada yang belum menyiapkan dokumen, belum hadir, atau bahkan tidak mengetahui adanya kegiatan. Kurangnya informasi juga berdampak pada tingkat partisipasi masyarakat yang belum maksimal. Jika sosialisasi dilakukan lebih awal dan merata melalui berbagai media seperti pengumuman desa, media sosial, atau koordinasi dengan perangkat pemerintahan setempat, maka jumlah peserta kemungkinan akan lebih banyak. Dengan demikian, peningkatan penyebaran informasi menjadi langkah penting agar pelaksanaan program jemput bola semakin efektif dan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori Edy Sutrisno (2010), faktor-faktor penghambat di atas menunjukkan bahwa efektivitas program sangat dipengaruhi oleh aspek internal (SDM, sarana prasarana, manajemen waktu) dan eksternal (kondisi geografis, dukungan partisipasi masyarakat). Walaupun hambatan-hambatan tersebut masih ditemukan, secara umum program *jemput bola* tetap dapat berjalan dengan efektif berkat koordinasi yang baik antarinstansi serta dedikasi petugas di lapangan. Pelaksanaan Program Jemput Bola di Kabupaten Indragiri Hilir menghadapi berbagai keterbatasan di lapangan. Kendala geografis menjadi tantangan utama, karena wilayah yang luas dan sebagian besar berupa perairan membuat beberapa daerah sulit dijangkau, sehingga petugas memerlukan waktu lebih lama untuk melayani masyarakat. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti alat pencetakan KTP-el, server, dan perangkat pendukung lainnya, sering menghambat kelancaran proses perekaman dan pencetakan dokumen. Layanan juga belum sepenuhnya mencakup kelompok rentan, termasuk lansia dan penyandang disabilitas, sementara efektivitas program sangat tergantung pada ketersediaan jadwal petugas dan kondisi cuaca. Selain itu, kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan jemput bola masih terbatas, sehingga sering terjadi keterlambatan karena berkas atau informasi yang belum lengkap. Implikasi kebijakan dan manajerial dari keterbatasan ini menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan dukungan anggaran, memperkuat regulasi, dan menetapkan strategi khusus guna memperluas akses bagi kelompok rentan. Dinas Dukcapil perlu memperkuat kapasitas operasional, meningkatkan sistem digital, serta mempererat koordinasi dengan desa dan instansi terkait agar sosialisasi, edukasi, dan pendampingan masyarakat lebih optimal. Selain itu, penguatan mekanisme monitoring dan evaluasi menjadi penting untuk memastikan program jemput bola berjalan lebih cepat, tepat, efisien, dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Indragiri Hilir.

KESIMPULAN

Berdasarkan lima indikator efektivitas program menurut Edy Sutrisno (2010), Program Jemput Bola dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) di Kabupaten Indragiri Hilir dapat dikatakan efektif. Pemahaman program baik oleh petugas maupun masyarakat terlihat dari tercapainya tujuan program, yaitu meningkatkan layanan administrasi kependudukan, khususnya bagi wilayah yang sulit dijangkau. Program ini juga berhasil tepat sasaran dengan

memperluas jangkauan pelayanan hingga ke pedesaan dan daerah terpencil, meskipun cakupan untuk lansia dan penyandang disabilitas masih terbatas. Dalam aspek tepat waktu, terdapat kendala teknis dan geografis yang memengaruhi penyelesaian permohonan KTP-el, seperti kondisi wilayah perairan dan keterbatasan alat pencetakan. Meski demikian, program tetap berjalan efektif secara keseluruhan. Perubahan nyata juga terlihat, di mana kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan meningkat dan kepercayaan terhadap pelayanan publik bertambah. Secara keseluruhan, Program Jemput Bola telah memberikan dampak positif, mempermudah masyarakat yang sulit dijangkau, dan meningkatkan aksesibilitas layanan dokumen kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir.

Saran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir disarankan meningkatkan kapasitas operasional jemput bola, termasuk ketersediaan alat pencetakan KTP-el, server, dan jumlah petugas lapangan, agar cakupan wilayah sulit dijangkau dapat dilayani lebih cepat dan tepat waktu. Selain itu, perlu disusun jadwal operasional yang fleksibel dan layanan pendampingan khusus bagi lansia serta penyandang disabilitas untuk memastikan semua warga memperoleh akses yang setara. Pemerintah daerah perlu memberikan dukungan kebijakan dan kelembagaan, seperti anggaran tambahan, integrasi sistem digital antarwilayah, serta regulasi yang memperkuat program jemput bola sebagai strategi pelayanan publik. Selain itu, kolaborasi dengan desa dan instansi terkait penting dilakukan untuk memperluas sosialisasi, edukasi, serta memastikan target cakupan perekaman KTP-el dapat tercapai secara merata dan inklusif di seluruh kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. A. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Terpilih 2022*. In Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Abdurahmat. 2008. *Efektivitas Organisasi*. Edisi Pertama. Jakarta : Airlangga
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Amelia, R. (2015). *Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bazarah, j., jubaidi, a., & hubaib, d. F. (2021). *Konsep pelayanan publik di Indonesia (analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia)*.
- Dharmayanti, L. T., Suprihatin, B., & Hartono, Y. (2020). *Inovasi "Jebol" Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, 8(2).
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). *Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan "Kumis MbahTejo" di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 1(2).
- Febriharini, M. P. (2016). *Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan*. Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang
- HR, Ridwan. 2013. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Jabar, A. W. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Julia, S. (2010). *Efektivitas Program Penanggulangan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Kecamatan Pesanggrahan Kotamadya*. Jakarta Selatan. Thesis Universitas Indonesia
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Jurnal Trias Politika.
- Kusuma, mahendra. (2020). *Implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di kelurahan sukabangun*. Jurnal tri pantang.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

- Mahmudi. 2010. *Efektivitas Organisasi. Edisi Kedua*. Penerbit STIM YKPN, Yogyakarta.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung:Refliks Aditama.
- Marfiati, R. F., & Reviandani, O. (2023). *Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. Ilmu Administrasi Publik, 9(2)
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, H. 2007. *Theory Of Public Administration*. Publisher Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pekei, Beni. (2016) "*Efektivitas Pelayanan Publik*." Jurnal Administrasi Publik Vol. 1
- Pekei, Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Cetakan Pertama. Jakarta: Taushia.
- Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Jakarta
- Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). *Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN), 8(2).
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, 2(2).
- Rukman, Mullins. 2006. *Efektivitas Kerja Karyawan*. Bandung: Budi Mulia.
- Saputro, H. N. (2023). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. In Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik (Vol. 26, Issue 1).
- Sari, M. E. P., & Pratiwi, D. A. (2021). *Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Batam*. Jurnal Trias Politika, 5(1).
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik*
- Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Silalahi, Uber. 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Reflika Aditama
- Silalahi, Ulber. 2013. *Asas-Asas Manajemen*, Cetakan kedua, Bandung: PT Refika Aditama.
- Sri, M. 2014. *Pelayanan Publik*. CV. Indra Prahasta.
- Stoner, J. A. F., & Kurniawan, A. 2005. *Manajemen* (Edisi 6). Jakarta: Erlangga.
- Sudjana, D. 2006. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2015. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, B. 2005. *Evaluasi Program Pendidikan dan Pengajaran*. Yogyakarta: Andi.
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Praktik*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Syafiiee, Inu K. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Uha, Ismail Nawawi. 2015. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Jakarta: Kencana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013. Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Viky, A. A. T., & Setyowati. (2019). *Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 5(3)
- Wanda, Admery Rossie Uli., Djati, S. Pantja., Kertawidana, IDK., & Sundari, Sri. (2018). *Evaluasi Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Pilar Wanapersada dalam Mendukung Ketahanan Ekonomi Daerah di Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah*. Jurnal Ekonomi Pertahanan, 4(2), 21-48.