

**ANALISIS PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**SYARIFAH NUR**

**NIM. 180802124**

**ahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Syarifah Nur  
NIM : 180802124  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Tibang, 01 Juli 1999  
Alamat : Jln. Tgk. Meurah, Desa Tibang, Kecamatan  
Syiah Kuala, Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi atau pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 25 November 2022

ng Menyatakan



**SYARIFAH NUR**  
**NIM.180802124**

# ANALISIS PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA BANDA ACEH

## SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:  
**SYARIFAH NUR**  
NIM. 180802124

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري  
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:  
A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Cut Zamharira, S. IP., M. AP.  
NIDN. 2017117904

Pembimbing II,

Nasrul Hadi, S.E., MM.  
NIDN. 1313129301

**ANALISIS PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 23 November 2022  
28 Rabiul Akhir 1444 H

**Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

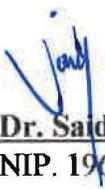
Ketua,

  
Cut Zamharira, S.IP., M.AP.  
NIDN. 2017117904

Sekretaris

  
Nasrul Hadi, S.E., M.M.  
NIDN. 1313129301

Penguji I,

  
Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.  
NIP. 196110051982031007

Penguji II,

  
Aklima S.Fil., MA.  
NIP. 198810062019032009

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**  
**UIN Ar-Raniry Banda Aceh**



## ABSTRAK

Program jemput bola administrasi kependudukan adalah salah satu inovasi daerah Kota Banda Aceh yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat layanan dan mengatasi sejumlah masalah yang kerap terjadi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan yang lambat, berbelit-belit, persepsi masyarakat mengenai sulitnya pengurusan dokumen kependudukan, serta belum optimalnya kesadaran dari masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut, sehingga hal ini berdampak pada tidak maksimalnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh dan bagaimana dampak program jemput bola administrasi kependudukan dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh. Untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh maka peneliti menggunakan indikator prinsip penyelenggaraan inovasi daerah untuk mengkaji pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan program jemput bola administrasi kependudukan sudah dilaksanakan berdasarkan prinsip penyelenggaraan inovasi daerah, namun ada beberapa prinsip yang belum terpenuhi secara maksimal. Kemudian pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan berdampak terhadap peningkatan penerbitan dokumen kependudukan terhadap peningkatan penerbitan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh dari tahun ke tahun. Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan sudah sesuai dengan prinsip penyelenggaraan inovasi daerah, namun ada beberapa prinsip yang belum terpenuhi secara maksimal, serta dengan adanya program jemput bola administrasi kependudukan, cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Kata Kunci : Inovasi Daerah, Administrasi kependudukan, Program Jemput Bola (JEBOL)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah serta karunianya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**ANALISIS PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA BANDA ACEH**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

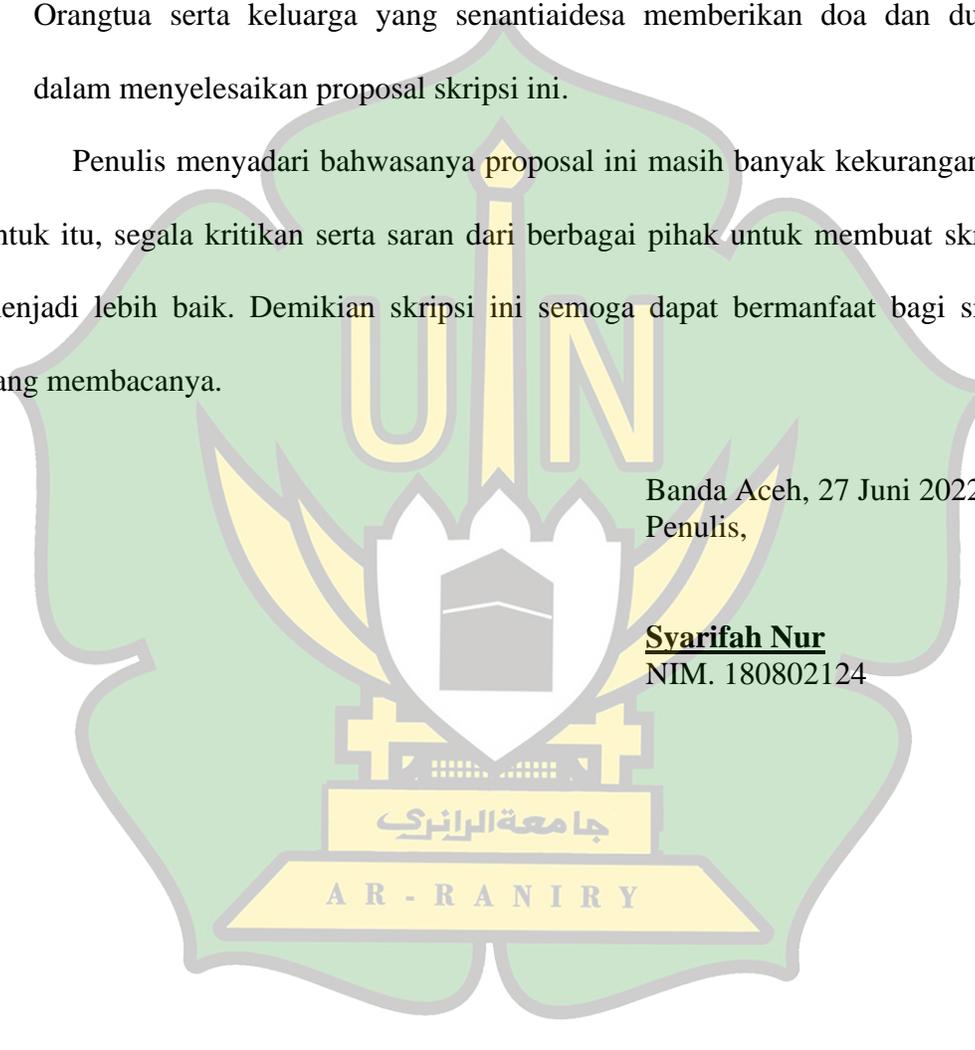
1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Muazzinah, B.Sc., MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara
4. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Selaku Pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Nasrul Hadi, S.E., MM. Selaku Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Reza Idria, S.H.I, M.A,Ph.D. Selaku penasehat akademik yang telah memberi masukan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Siti Nur Zalikha, S.E., M.Si., Selaku Sekretaris prodi Ilmu Administrasi Negara.
8. Orangtua serta keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwasanya proposal ini masih banyak kekurangan. Maka untuk itu, segala kritikan serta saran dari berbagai pihak untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Demikian skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Banda Aceh, 27 Juni 2022  
Penulis,

**Syarifah Nur**  
NIM. 180802124



جامعة الرانيري  
AR - RANIRY

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Penjelasan Istilah .....	8
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Konsep Inovasi .....	13
2.2.1. Pengertian Inovasi .....	13
2.2.2. Kriteria Inovasi .....	15
2.2.3. Prinsip Penyelenggaraan Inovasi Daerah .....	16
2.3. Konsep Administrasi .....	17
2.3.1. Pengertian Administrasi .....	17
2.3.2. Ruang Lingkup Administrasi .....	19
2.3.3. Unsur-Unsur Administrasi .....	20
2.4. Konsep Administrasi Kependudukan .....	21
2.3.1. Pengertian Administrasi Kependudukan .....	21
2.3.2. Tujuan Administrasi Kependudukan .....	23
2.3.3. Bentuk Administrasi Kependudukan .....	23
2.5. Kerangka Berpikir .....	27

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Desain Penelitian .....	28
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	28
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.4	Fokus Masalah .....	29
3.5	Informan Penelitian .....	30
3.6	Sumber Data .....	30
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.8	Teknik Analisis Data .....	32
3.9	Teknik Keabsahan Data .....	33
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian .....	34
4.2	Pembahasan .....	37
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Saran .....	70
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
	<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>85</b>

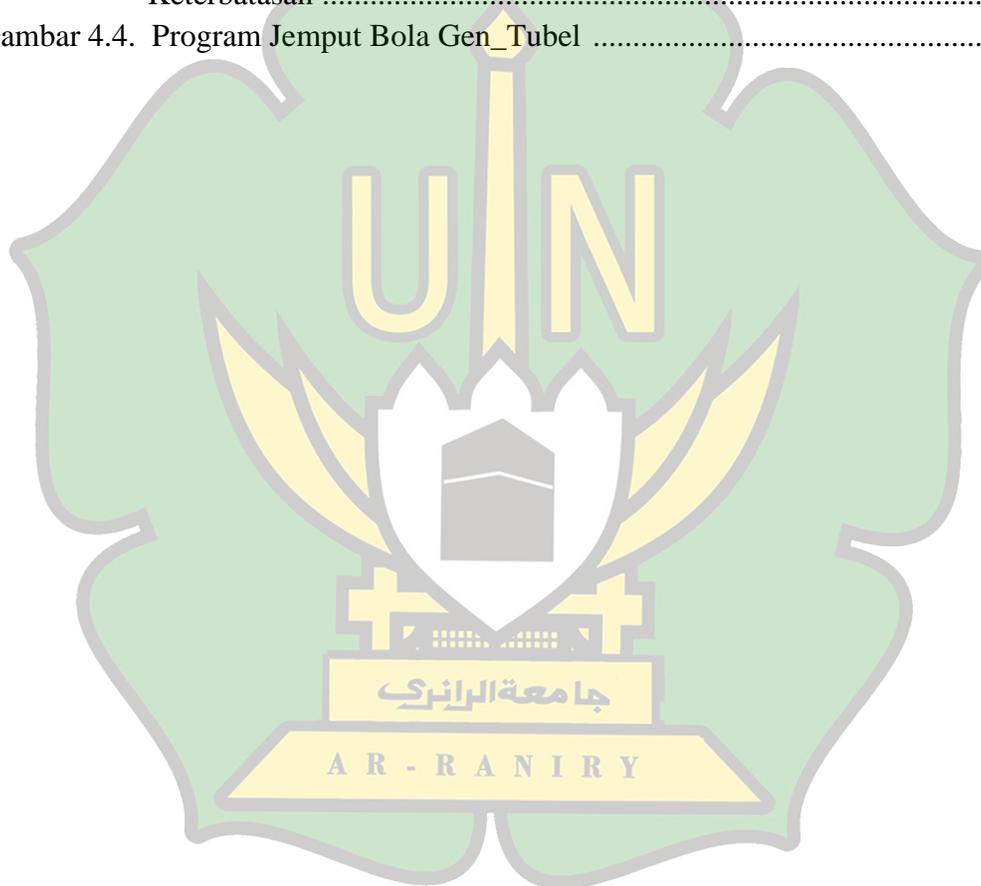
جامعة الرانيري  
A R - R A N I R Y

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Tahun 2015 di Kota Banda Aceh...	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.4. Fokus Masalah Penelitian .....	29
Tabel 3.5. Informan Penelitian .....	30
Tabel 4.3. Laporan Pelaksanaan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan Kota Banda Aceh Tahun 2015-2022 .....	45
Tabel 4.4. Tim Kerja Program Jemput Bola .....	59
Tabel 4.5. Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021 .....	62
Tabel 4.6. Cakupan Penerbitan Kartu Keluarga di Kota Banda Aceh Tahun 2015- 2021 .....	64
Tabel 4.7. Cakupan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kota Banda Aceh Tahun 2015- 2021 .....	65
Tabel 4.8. Cakupan Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Banda Aceh Tahun 2015- 2021 .....	66
Tabel 4.9. Cakupan Penerbitan Akta Kematian di Kota Banda Aceh Tahun 2015- 2021 .....	67
Tabel 5.0. Cakupan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021 .....	68

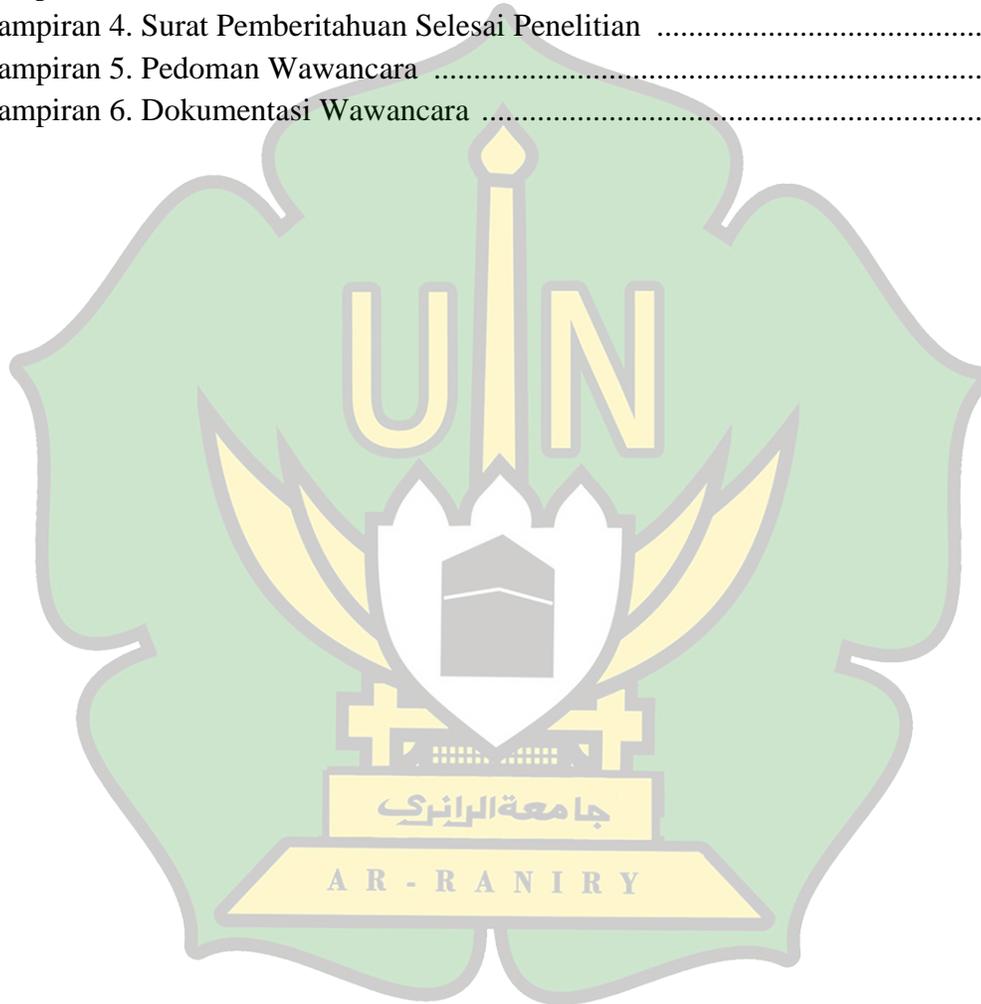
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh .....	36
Gambar 4.2. Pelayanan Langsung Jadi .....	38
Gambar 4.3. Program Jemput Bola Adminduk Bagi Masyarakat Yang Memiliki Keterbatasan .....	39
Gambar 4.4. Program Jemput Bola Gen_Tubel .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Dekan FISIP .....	76
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	77
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian .....	78
Lampiran 4. Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian .....	80
Lampiran 5. Pedoman Wawancara .....	81
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara .....	83



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun ruang lingkup dari pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dapat digolongkan dalam dua bentuk yaitu pelayanan barang dan jasa, dan pelayanan administratif. Adapun pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yaitu adanya kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.<sup>1</sup>

Adapun instansi penyelenggara pelayanan publik terdiri atas Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>2</sup> Intan Nurmalasari dkk, *Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*, *Jurnal Respon Publik*, Volume 13 No. 14 Tahun 2019 , Issn 2302-8432, Hal 1

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain<sup>3</sup>

Penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak, Akta Pencatatan Sipil (akta kelahiran, akta perkawinan, dan akta kematian) menjadi fokus utama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, pemerintah dituntut agar dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta dapat mengatasi permasalahan pelayanan publik yang terjadi selama ini seperti pelayanan yang berbelit-belit dan lambat.<sup>4</sup>

Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan publik pada bidang administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah adalah melalui inovasi pelayanan publik. Dalam pelayanan publik inovasi dapat diartikan sebagai sebuah pemikiran baru yang

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

<sup>4</sup> Robi Cahyadi Kurniawan, *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Vol.7 No. 1 2016, ISSN: 2087-0825, Hal: 16

diciptakan dengan tujuan mempermudah dan meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan transparan.<sup>5</sup>

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik pada Bidang Administrasi Kependudukan yaitu inovasi program jemput bola yang merupakan kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Kota Banyuwasin merupakan salah satu kota yang dapat dikatakan berhasil melaksanakan program jemput bola yang dinamakan dengan Inovasi Jam Kunci khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, hal ini dapat dibuktikan dengan data bahwa jumlah perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada tahun 2016 terdata sebanyak 50,5 % dan meningkat pada tahun 2020 menjadi 99,9 %. Sehingga hal ini membuktikan bahwa terjadi peningkatan yang cukup signifikan khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk setelah dilaksanakannya inovasi jemput bola tersebut.<sup>6</sup>

Inovasi serupa juga dilaksanakan di Kota Banda Aceh yang merupakan salah satu kota yang terus mengalami peningkatan laju pertumbuhan penduduk setiap tahunnya, sebagaimana yang tercatat pada Badan Pusat Statistik yaitu laju

---

<sup>5</sup> Veronica Adekus Suwandy, *Inovasi Pelayanan "Jemput Bola Terpadu" Dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*, Public Administration Journal Vol. 1 No.3 2019, Hal: 287

<sup>6</sup>Humas MENPANRB. 2020. Inovasi Jam Kunci, Urus Dokumen Kependudukan Di Banyuwasin Cukup 5 Menit, diakses di (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-jam-kunci-urus-dokumen-kependudukan-di-banyuwasin-cukup-5-menit>) pada tanggal 26 Mei 2022.

pertumbuhan penduduk pada tahun 2016 sebesar 1,84%, tahun 2017 1,96%, dan tahun 2018 sebesar 2,00%. Sehingga dengan laju pertumbuhan penduduk yang terus meningkat membuat pemerintah kota harus lebih inovatif dalam menyediakan dan percepatan layanan salah satunya pelayanan administrasi kependudukan.<sup>7</sup>

Di Kota Banda Aceh kepemilikan dokumen kependudukan belum merata dan belum optimal, hal ini disebabkan oleh sejumlah permasalahan, seperti adanya persepsi masyarakat mengenai sulitnya pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan serta belum optimalnya kesadaran dari masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Antrian yang panjang juga menjadi salah satu permasalahan dalam penerbitan dokumen kependudukan, hal ini dikarenakan masyarakat harus antre berjam-jam dan bahkan bisa menghabiskan waktu sehari penuh hanya untuk mengantri. Sehingga kondisi tersebut menyebabkan masyarakat malas mengurus dokumen kependudukan, terlebih lagi sebagian besar masyarakat Kota Banda Aceh merupakan pekerja dan tidak memiliki waktu banyak dalam mengurus dokumen. Dan hal tersebut berdampak pada cakupan kepemilikan dokumen di Banda Aceh belum maksimal dan belum mencapai target yang ditentukan, salah satu nya pada penerbitan dokumen kependudukan (KTP), yaitu:

---

<sup>7</sup> Kota Banda Aceh Dalam Angka 2019

**Tabel 1.1 Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Tahun 2015 Di Kota Banda Aceh**

No.	Kecamatan	Wajib KTP	Realisasi Penerbitan KTP
1	Baiturrahman	26.536	26.318
2	Kuta Alam	38.114	37.812
3	Meuraxa	14.040	13.928
4	Syiah Kuala	28.812	28.584
5	Lueng Bata	19.205	19.057
6	Kuta Raja	9.297	9.222
7	Banda Raya	16.504	16.367
8	Jaya Baru	18.022	17.881
9	Ulee Kareng	18.513	18.361

*Sumber: Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2017-2022*

Seiring dengan pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh juga menciptakan Inovasi berbasis *E-Government* seperti Aplikasi Sekejap dalam mengatasi permasalahan pelayanan. Namun faktanya penerapan Aplikasi Sekejap belum efektif dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Banda Aceh, salah satu penyebab dalam hal ini yaitu rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi sekejap untuk mengurus dokumen kependudukan.<sup>8</sup>

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh melakukan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola (JEBOL) Administrasi Kependudukan, yang merupakan perwujudan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan

<sup>8</sup> Muhammad Taufiq, *Efektivitas Aplikasi Sekejap Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh*, Asdaf Kota Banda Aceh Provinsi Aceh, Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Hal:10

Administrasi Kependudukan, yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi atau jemput bola.<sup>9</sup>

Program Jemput Bola (JEBOL) adalah pemberian layanan kepada masyarakat terkait Administrasi Kependudukan dengan tujuan memberikan kemudahan dan percepatan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Banda Aceh. Adapun tata cara pelaksanaan program jemput bola di Kota Banda Aceh yaitu petugas penerbitan dokumen kependudukan langsung membawakan peralatan pembuatan dokumen kependudukan ke lokasi yang dituju contoh nya seperti Kantor Desa, dengan menyediakan tujuh jenis pelayanan yang akan diberikan yaitu penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga(KK), Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran Serta Akta Kematian<sup>10</sup> Program Jemput Bola ini merupakan sebuah program yang diimplementasikan dari Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Tahun 2017-2022.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan program jemput bola di Kota Banda Aceh serta mengkaji bagaimana dampak program jemput bola dalam peningkatan kepemilikan dokumen

---

<sup>9</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

<sup>10</sup> Diskominfo. 2022. Disdukcapil Banda Aceh Jemput Bola Beri Pelayanan Adminduk Pada Dua Gampong, diakses di (<https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/2022/01/03/disdukcapil-banda-aceh-jemput-bola-beri-pelayanan-adminduk-pada-dua-gampong/>) pada tanggal 26 Mei 2022.

<sup>11</sup> Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Tahun 2017-2022

kependudukan di Kota Banda Aceh, melalui penelitian yang berjudul “Analisis Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh”

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, Identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu adanya permasalahan administrasi kependudukan dalam memaksimalkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh, sehingga untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah membentuk program jemput bola administrasi kependudukan sebagai salah satu inovasi daerah dalam mempercepat pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji apakah pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan dokumen kepemilikan di Banda Aceh.

### **1.3. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana dampak program jemput bola administrasi kependudukan dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh?

2. Untuk mengetahui bagaimana dampak program jemput bola administrasi kependudukan dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Banda Aceh

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Akademis**

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi sebuah perkembangan ilmu administrasi negara dan perkembangan ilmu mengenai perbaikan pelayanan publik serta dapat menambah wawasan peneliti sendiri dan dapat bermanfaat bagi masyarakat mengenai pelayanan publik khususnya tentang Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Kajian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam proses peningkatan layanan publik, khususnya layanan di bidang administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, serta untuk bahan evaluasi kegiatan yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

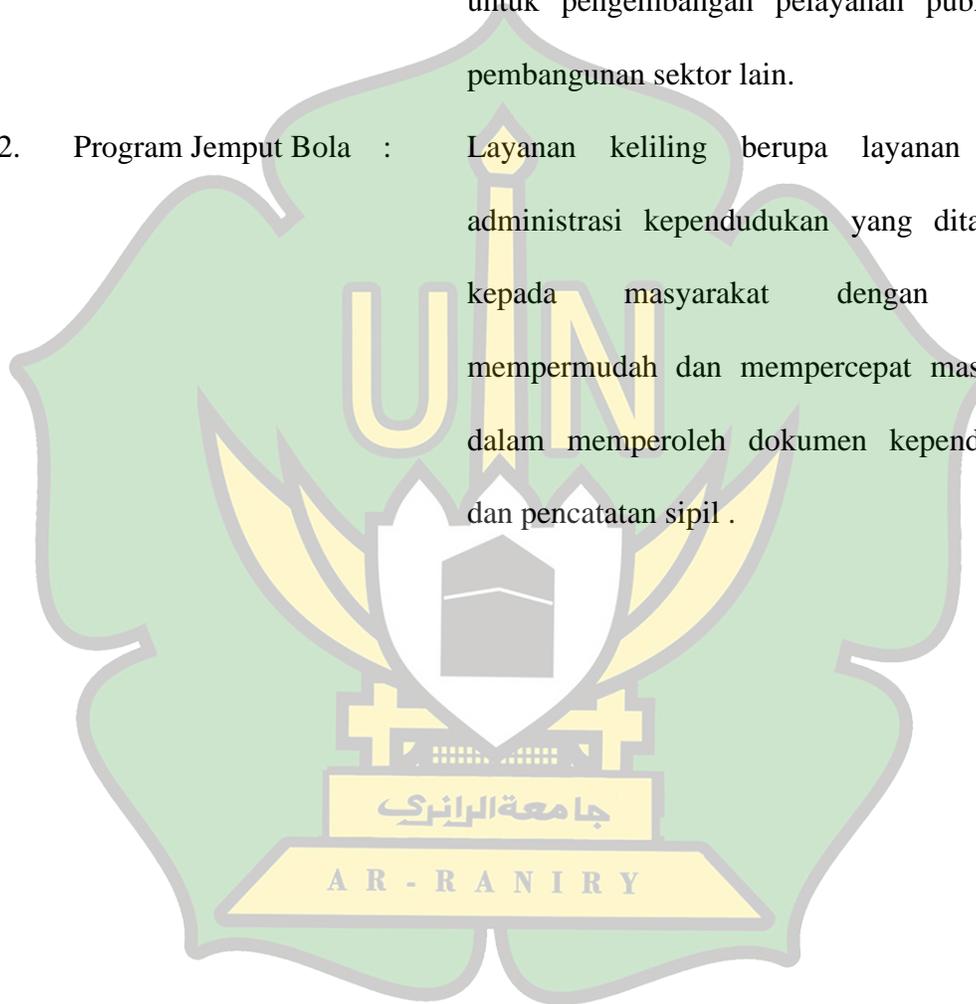
### **1.6. Penjelasan Istilah**

Adapun dalam skripsi ini terdapat istilah dalam penelitian, berikut penjelasannya:

1. Administrasi Kependudukan : Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penyelenggaraan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pengembangan pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2. Program Jemput Bola : Layanan keliling berupa layanan terkait administrasi kependudukan yang ditawarkan kepada masyarakat dengan tujuan mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil .



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu yang Relevan Penelitian skripsi ini dilakukan berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang merupakan bahan untuk membandingkan dan mengevaluasi penelitian. Adapun beberapa penelitian yang relevan dan menjadi acuan sebagai pembandingan dan evaluasi penelitian skripsi ini, antara lain:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul Peneliti dan Tahun	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sukarmin, (2020), Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, <i>"Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (AdmindakInklusif) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba"</i> .	Tujuan pembuatan artikel ini untuk membahas inovasi pelayanan publik Admindak Inklusif di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bulukumba. Lokasi penelitian ini berada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang di gunakan adalah Metode Penelitian Kualitatif dan tipe penelitian adalah deskriptif.	Dari hasil penelitian menggunakan lima indikator. hal yang sangat mempengaruhi berjalannya suatu pelayanan publik adalah dari segi kualitas pelayanan staff yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga. Hasil penelitian mengatakan bahwa khas dar inovasi pelayanan publik melalui Admindak Inklusif ini terletak pada penjemputan data difabel yang di lakukan dengan peralatan perekaman yang lengkap seperti di kantor, memiliki pelayanan cepat baik dan tanpa pungutan biaya untuk masyarakat difabel yang membutuhkan Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga, mengurangi angka masyarakat disabilitas yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terkhusus masyarakat difabel dengan sistem jemput data (penjemputan data langsung ke rumah masyarakat) dan tujuan dari inovasi Admindak

			Inklusif ini meningkatkan pelayanan publik dengan cepat dan tanggap dalam merespon masyarakat difabel yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk.
2	<p>Ida Wantri Hastuti, (2018), Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, <i>“Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang”</i></p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan proses inovasi jemput bola yang dilakukan serta untuk mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat dari inovasi jemput bola. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang diharapkan dapat memberikan gambaran jelas terkait proses inovasi serta faktor pendorong dan faktor penghambat.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah proses inovasi jemput bola terdiri dari tahap pengetahuan (<i>knowledge</i>), tahap bujukan (<i>persuasion</i>), tahap keputusan (<i>decision</i>), tahap implementasi (<i>implementation</i>), tahap konfirmasi (<i>confirmation</i>). Faktor pendorong dari inovasi jemput bola adalah dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penghambat terdiri dari keengganan menutup program yang gagal, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek dan perencanaan, budaya risk aversion. Rekomendasi dari penelitian ini adalah penggunaan teknologi dalam inovasi jemput bola, pelatihan pegawai DPMPTSP dalam penggunaan teknologi, penambahan sarana dan prasarana serta kegiatan inovasi jemput bola lebih rutin dilakukan agar tercapai pelayanan yang cepat, efisien dan efektif.</p>
3	<p>Siska Safitri Makmur, (2021), Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, <i>“Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar”</i>.</p>	<p>Samsat Keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Tujuan Samsat Keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).</p>	<p>Hasil penelitian Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar, menunjukkan bahwa indikator pencapaian tujuan berdasarkan sub indikator waktu pencapaian sudah terlaksana secara efektif, dan dari sub indikator sasaran juga sudah terlaksana secara efektif. Dilihat dari indikator integrasi dapat dikatakan belum maksimal, dapat</p>

		<p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun variabel yang digunakan adalah Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.</p>	<p>dilihat dari sub indikator sosialisasi yaitu belum adanya sosialisasi khusus yang dilakukan kepada masyarakat, meskipun sub indikator prosedur telah terlaksana dengan baik. Indikator adaptasi juga belum maksimal meskipun dalam sub indikator peningkatan kemampuan telah terlaksana dengan efektif akan tetapi dari segi sarana dan prasarana belum memadai/efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling dapat dikatakan efektif dikarenakan dari 4 indikator telah terpenuhi dari 6 sub indikator</p>
--	--	---	--

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas yaitu terletak pada fokus penelitian. Fokus penelitian terdahulu terletak pada, Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Sukarmin berfokus pada pelayanan berbentuk program jemput bola terhadap difabel yang belum memiliki KTP. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ida Wantri Hastuti berfokus pada proses inovasi jemput bola terhadap pelayanan perizinan serta faktor penghambat dan faktor pendorong inovasi tersebut. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Siska Safitri Makmur berfokus pada pelayanan jemput bola berbentuk samsat keliling. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan serta dampak program jemput bola administrasi kependudukan terhadap peningkatan cakupan kepemilikan dokumen. Sehingga hal ini menyebabkan hasil penelitian yang di dapat antara peneliti ini dengan peneliti terdahulu berbeda pula dikarenakan fokus penelitian yang berbeda.

Perbedaan berikutnya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, sehingga hal ini menyebabkan hasil yang didapat berbeda pula, hal ini dikarenakan kondisi di lapangan yang berbeda serta kendala yang dihadapi juga berbeda.

Selain itu, penelitian ini juga mengarah kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, untuk mengkaji mengenai pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh yaitu dengan memperhatikan kesesuaian pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan terhadap prinsip-prinsip penyelenggaraan inovasi daerah yang diatur dalam regulasi tersebut.

## **2.2. Konsep Inovasi**

### **2.2.1. Pengertian Inovasi**

Istilah "inovasi" sering digunakan dalam berbagai konteks. Inovasi dapat diartikan sebagai proses atau hasil dari pemanfaatan pengetahuan atau keterampilan untuk menciptakan atau meningkatkan produk yang dapat memberikan nilai lebih berarti.

Menurut Suryani, inovasi secara luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk, tetapi inovasi dapat berupa cara-cara, ide-ide, ataupun objek yang di fikirkan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru.<sup>12</sup> Ide tersebut harus dilaksanakan melalui sebuah proses adopsi. Adopsi yang dimaksud merupakan keputusan untuk melaksanakan inovasi sebagai cara yang terbaik.

---

<sup>12</sup> Simon Sumanjoyo Hutagalung, Membangun Inovasi Daerah, 2018, CV Budi Utama Hal: 38

Menurut Amabile, inovasi dapat diartikan sebagai penerapan yang berhasil dari lingkungan yang dinamis, Sehingga perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan ide-ide yang baru serta menawarkan jasa yang inovatif dan peningkatan kinerja layanan yang dapat memuaskan pelanggan.<sup>13</sup>

Menurut Fontana. Inovasi merupakan kesuksesan ekonomi dan sosial yang diakibatkan adanya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mengubah input menjadi input yang dapat menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan terhadap pelanggan dan lingkungan<sup>14</sup>

Dari beberapa definisi inovasi yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan implementasi atau pelaksanaan ide baru yang memiliki tujuan dalam sebuah organisasi untuk menciptakan perubahan dari cara-cara lama. Berdasarkan pengertian tersebut, inovasi dapat menjadi nilai tambah bagi organisasi karena adanya ketebaruan yang ditimbulkan.

Menurut Yogi , Inovasi dalam sektor publik merupakan salah satu jalan untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan yang terjadi dalam sektor publik. Karakteristik dari sistem publik kaku harus mampu dicairkan oleh penularan budaya inovasi. Inovasi dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru

---

<sup>13</sup> Alvinus K.Sumual, Pengaruh Knowledge Management dan Corporate Culture Terhadap Inovasi (Studi Pada Bank Sulut Cabang Utama Manado), Jurnal EMBA Vol.1 No.3 Juni 2013, Hal: 619

<sup>14</sup> Rangge Ade Febrian, *Inovasi Daerah dari Perspektif Regulasi, Konseptual, dan Empiris (Tinjauan Terhadap Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah)*, Jurnal Kajian Pemerintah Vol. IV No 1 Maret 2018, Hal: 51

dalam pelaksanaan yang memiliki ciri adanya perubahan yang cukup besar , berlangsung lama dan berskala umum sehingga perubahan yang ditimbulkan berdampak besar terhadap organisasi. Adapun ciri inovasi dalam pelayanan publik bersifat *intangible*, hal ini disebabkan oleh inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis produk yang dapat terlihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya yaitu antara *service provider* dan *service receiver*.<sup>15</sup>

### 2.2.2. Kriteria Inovasi

1. Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi, yang dimaksud dengan pembaharuan yaitu rancang bangun dalam Inovasi Daerah tersebut seluruhnya atau sebagian berbeda dengan rancang bangun Inovasi Daerah yang telah ada.
2. Memberi manfaat bagi Daerah dan/atau masyarakat yaitu antara lain menambah pendapatan asli Daerah, menghemat belanja Daerah, meningkatkan capaian kinerja Pemerintah Daerah, meningkatkan mutu Pelayanan Publik, dan/atau ditujukan bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompoknya.
3. Tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan adalah:

---

<sup>15</sup> Simon Sumanjoyo Hutagalung, Membangun Inovasi Daerah, 2018, CV Budi Utama Hal:35

- a. tidak menimbulkan pungutan dan/atau kewajiban lainnya bagi masyarakat yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain menetapkan pajak atau retribusi Daerah.
  - b. membatasi akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan atau menggunakan haknya sebagai warga negara, antara lain menambah persyaratan untuk memperoleh kartu tanda penduduk yang mengakibatkan sebagian warga negara tidak dapat memenuhinya.
4. Dapat di replikasi adalah bahwa Inovasi Daerah yang telah berhasil diterapkan oleh suatu Daerah dapat diterapkan pada Daerah izin.

### **2.2.3. Prinsip Penyelenggaraan Inovasi Daerah**

1. Peningkatan efisiensi, yang dimaksud dengan efisiensi yaitu penyelenggaraan inovasi daerah harus dilakukan seminimal mungkin menggunakan sumber daya dalam proses pelaksanaan inovasi daerah.
2. Perbaikan efektivitas, yang dimaksud dengan efektivitas yaitu seberapa jauh tujuan inovasi daerah tercapai sesuai target.
3. Perbaikan kualitas pelayanan, yang dimaksud dengan perbaikan pelayanan yaitu inovasi daerah harus dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang murah, mudah, dan cepat.
4. Tidak menimbulkan konflik kepentingan, yaitu inisiator atau pelaksana tidak memiliki kepentingan pribadi untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain.

5. Berorientasi kepada kepentingan umum, yaitu inovasi daerah diarahkan untuk kepentingan bangsa dan negara dengan memperhatikan asas pembangunan nasional dan tidak diskriminatif terhadap suku, ras, agama, antar golongan dan gender.
6. Dilakukan secara terbuka, yaitu inovasi daerah yang dilaksanakan dapat diakses oleh seluruh masyarakat baik yang ada di pemerintah daerah yang bersangkutan maupun pemerintah daerah lain.
7. Memenuhi nilai kepatutan, yaitu penyelenggaraan inovasi daerah tidak bertentangan dengan etika dan kebiasaan daerah setempat.
8. Dapat dipertanggungjawabkan, yaitu hasilnya tidak untuk kepentingan diri dan dapat diukur dan dibuktikan manfaatnya bagi masyarakat.<sup>16</sup>

### **2.3. Konsep Administrasi**

#### **2.3.1. Pengertian Administrasi**

Secara etimologis, administrasi berasal dari Bahasa Inggris "*administration*", yang artinya mengelola atau mengelola. Administrasi juga mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas.

Dalam arti sempit administrasi dapat didefinisikan sebagai data atau informasi yang penyusunan dan pencatatannya secara sistematis yang bertujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan dalam memperoleh kembali informasi secara keseluruhan dan hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang

---

<sup>16</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi seperti Tatausaha. Sementara dalam arti luas, administrasi dapat diartikan sebagai segala pelaksanaan yang dilakukan oleh sekelompok manusia dengan tindakan kerjasama dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan<sup>17</sup>

Herbert Simon mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.<sup>18</sup> Sementara Dwight Waldo memberikan definisi administrasi sebagai daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.<sup>19</sup>

Menurut Sugiyono secara umum administrasi dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu administrasi swasta dan administrasi negara. Administrasi swasta atau administrasi niaga merupakan pengelolaan usaha bersifat bisnis yang tujuannya untuk memperoleh keuntungan Finansial. Sementara administrasi negara merupakan pengelolaan kegiatan bersifat kenegaraan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, memberikan pelayanan, serta pemberdayaan terhadap masyarakat.<sup>20</sup>

Liang Gie mendefinisikan administrasi sebagai rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam mencapai

---

<sup>17</sup> Kamaruddin Sellang, *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, 2016, Ombak (Anggota IKAPI) Yogyakarta, Hal:5

<sup>18</sup> Ibid; Hal:12

<sup>19</sup> Agus Piranda dan Zulkifli, *Studi Pelayanan Jemput Bola Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga*, PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol.5, No 2, 2019. Hal:236

<sup>20</sup> Ibid;237

tujuan tertentu.<sup>21</sup> Pendapat Liang Gie selaras dengan pendapat dari Sondang P. Siagian yang mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>22</sup>

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa ciri pokok dalam administrasi yaitu, adanya sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas, dan tujuan yang ditetapkan.

### **2.3.2. Ruang Lingkup Administrasi**

Menurut The Liang Gie Ruang lingkup administrasi terdiri dari informasi tentang suatu peristiwa yang diperoleh terutama melalui pembacaan atau pengamatan seperti :

1. Menghimpun, yaitu suatu kegiatan untuk mencari dan mengumpulkan informasi atau keterangan secara detail kemudian di simpan untuk tujuan agar nanti bisa gunakan bila diperlukan.
2. Mencatat, yaitu kegiatan lanjutan dari kegiatan menghimpun data agar dapat disimpan, dibaca atau dikirim.
3. Mengelola, yaitu mengelola atau menganalisis suatu bentuk data administrasi yang telah ada atau yang sudah ada , guna mendapatkan hasil dari data yang dihimpun.

---

<sup>21</sup> Kamaruddin Sellang, Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya, 2016, Ombak (Anggota IKAPI) Yogyakarta, Hal:8

<sup>22</sup> Ibid hal:7

4. Menyimpan, yaitu kegiatan mengamankan dokumen atau mendokumentasikan data dengan berbagai cara untuk nantinya di gunakan kembali jika di perlukan.
5. Mengirim, yaitu kegiatan berbagai data atau file ke pihak lain lebih baik dari dalam organisasi ataupun dari luar organisasi.<sup>23</sup>

### **2.3.3. Unsur - Unsur Administrasi**

Dalam pelaksanaan administrasi terdapat sejumlah unsur yang berkaitan antar satu sama lain yang apabila salah satunya tidak ada, maka pelaksanaan administrasi akan pincang. Unsur-unsur tersebut terdiri atas:

1. Organisasi, merupakan wadah bagi kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok manusia.
2. Manajemen, merupakan kegiatan yang dapat menggerakkan sekelompok orang dan mengarahkan fasilitas kerja, yang terdiri atas, perencanaan, pembimbingan, pengawasan, pembuatan keputusan, pengkoordinasian, pengawasan, dan perbaikan tata struktur dan tata kerja.
3. Komunikasi, merupakan kegiatan penyampaian berita dan pemindahan pemikiran dari seseorang kepada yang lainnya dengan tujuan mewujudkan kerja sama dalam organisasi.
4. Kepegawaian, merupakan kegiatan pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang dibutuhkan.
5. Keuangan, merupakan kegiatan dalam mengelola pembiayaan dan pertanggungjawaban keuangan.

---

<sup>23</sup> The Liang Gie, Administrasi Perkantoran Modern, 2009, Yogyakarta, Hal: 16

6. Perbekalan, merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan dan pengaturan pemakai barang-barang yang diperlukan dalam kerjasama organisasi.
7. Tata Usaha, merupakan kegiatan yang meliputi penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan atau informasi yang diperlukan.
8. Hubungan Masyarakat, merupakan perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerjasama.<sup>24</sup>

## **2.4. Konsep Administrasi Kependudukan**

### **2.4.1. Pengertian Administrasi Kependudukan**

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Selanjutnya konsep administrasi kependudukan juga dipaparkan lebih detail dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Tentang Administrasi Kependudukan diantaranya yaitu:

1. Penduduk adalah Warga negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.

---

<sup>24</sup> Muhammad, Pengantar Ilmu Administrasi, 2019, Unimal Press, Hal: 6

2. Warga Negara Indonesia yang selanjutnya disingkat WNI adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan Undang-Undang sebagai Warga Negara Indonesia.
3. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
4. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
5. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
6. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.

#### **2.4.2. Tujuan Administrasi Kependudukan**

Sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah:

1. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk
2. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan dan setiap peristiwa penting yang dialami penduduk.
3. Mewujudkan tertib kependudukan secara nasional dan terpadu.
4. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan yang dapat digunakan sebagai acuan perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
5. Menyediakan data kependudukan sebagai rujukan dasar bagi sektor lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Prinsip tersebut sebagai dasar terjaminnya penyelenggaraan yang sesuai dengan Undang-Undang.

#### **2.4.3. Bentuk Administrasi Kependudukan**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pelayanan di bidang administrasi kependudukan terdiri atas 2 (dua) bentuk pelayanan diantaranya yaitu:

## 1. Pendaftaran Penduduk

Pendaftaran penduduk merupakan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

## 2. Pencatatan Sipil

Pelayanan pencatatan sipil merupakan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pelayanan pencatatan sipil meliputi pencatatan peristiwa penting, yaitu: Kelahiran, Kematian, Lahir Mati, Perkawinan, Perceraian, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak, Pengangkatan Anak, Perubahan Nama, Perubahan Status Kewarganegaraan, Pembatalan Perkawinan, Pembatalan Perceraian, dan Peristiwa penting lainnya.

Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana administrasi kependudukan yang mempunyai kekuatan hukum sebagai bukti yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran

penduduk dan pencatatan sipil. Berikut ini bentuk-bentuk dokumen kependudukan yaitu:

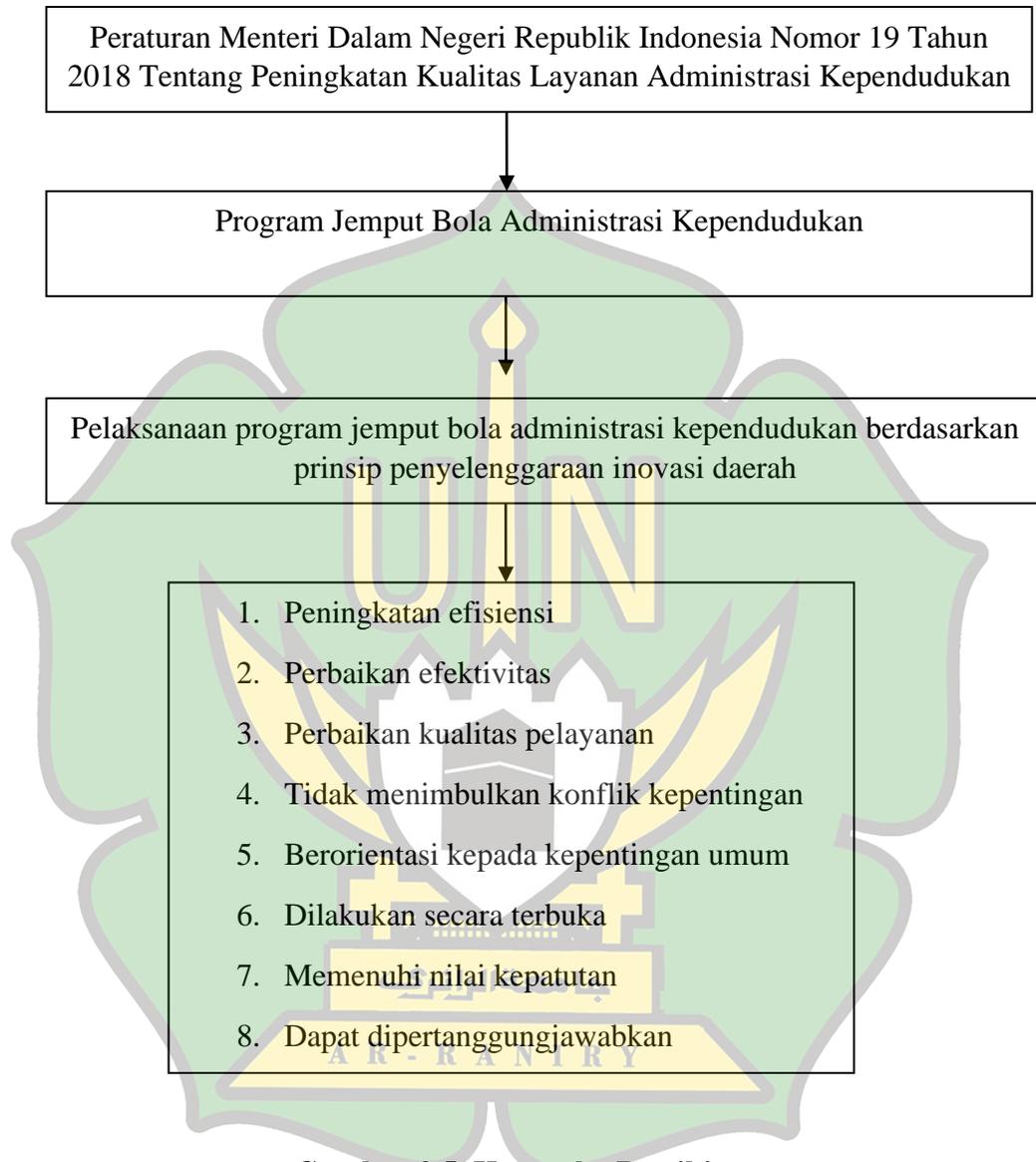
1. Biodata penduduk, merupakan sesuatu yang memuat keterangan mengenai nama, tempat, tanggal lahir, alamat dan jati dirinya secara lengkap, serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami.
2. Kartu Keluarga, yaitu kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
3. Kartu Tanda Penduduk yaitu identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Akta Pencatatan Sipil, yang terdiri dari register akta pencatatan sipil; dan kutipan akta pencatatan sipil. Register akta pencatatan sipil memuat seluruh data peristiwa penting sedangkan kutipan akta pencatatan sipil terdiri dari akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pengakuan anak.
4. Surat Keterangan Kependudukan, yang memuat keterangan tentang nama lengkap, NIK (Nomor Induk Kependudukan), jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, alamat, peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang. Surat Keterangan Kependudukan meliputi surat-surat sebagai berikut:
  - 1) Surat Keterangan Pindah

- 2) Surat Keterangan Pindah Datang
- 3) Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
- 4) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
- 5) Surat Keterangan Tempat Tinggal
- 6) Surat Keterangan Kelahiran
- 7) Surat Keterangan Lahir Mati
- 8) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
- 9) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
- 10) Surat Keterangan Kematian.
- 11) Surat Keterangan Pengangkatan Anak.
- 12) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
- 13) Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
- 14) Surat Keterangan Pencatatan Sipil.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

## 2.5. Kerangka Berpikir



**Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran**

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari fenomena yang di teliti. Sehingga dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dapat memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang objektif dan mendapatkan gambaran mengenai bagaimana pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh.

#### 3.2. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Pelaksanaan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan	Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, disebutkan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi atau jemput bola. Program jemput bola merupakan inovasi daerah yang pelaksanaannya harus memenuhi prinsip penyelenggaraan inovasi daerah sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.	Prinsip penyelenggaraan Inovasi Daerah dalam pelaksanaan Program Jemput Bola: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Peningkatan efisiensi</li><li>2. Perbaikan efektivitas</li><li>3. Perbaikan kualitas pelayanan</li><li>4. Tidak menimbulkan konflik kepentingan</li><li>5. Berorientasi kepada kepentingan umum</li><li>6. Dilakukan secara terbuka</li><li>7. Memenuhi nilai kepatutan</li><li>8. Dapat dipertanggungjawabkan</li></ol>
2	Dampak program jemput bola dalam peningkatan kepemilikan	Dampak program jemput bola dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan	Peningkatan terhadap kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh berupa: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li></ol>

dokumen kependudukan	2. Kartu Keluarga (KK) 3. Kartu Identitas Anak 4. Akta Kelahiran 5. Akta Kematian
----------------------	--

### 3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penentuan lokasi penelitian, akan dilaksanakan di Kota Banda Aceh dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sebagai instansi yang melaksanakan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh.

### 3.4. Fokus Masalah

Fokus penelitian merupakan tindakan pemusatan penelitian yang menitikberatkan pada pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh dan dampaknya terhadap cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh.

**Tabel 3.4. Fokus Masalah Penelitian**

#### 1. Program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh.

No	Dimensi	Indikator
1	Prinsip penyelenggaraan inovasi Daerah	a. Peningkatan efisiensi b. Perbaikan efektivitas c. Perbaikan kualitas pelayanan d. Tidak menimbulkan konflik kepentingan e. Berorientasi kepada kepentingan umum f. Dilakukan secara terbuka g. Memenuhi nilai kepatutan h. Dapat dipertanggungjawabkan
2	Dampak	Dampak program jemput bola terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh

*Sumber: Pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.*

### 3.5. Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*), guna menggali informasi yang menjadi dasar rancangan teori dengan keberadaan penelitian tetap dilakukan di Kecamatan Banda Raya. Dengan demikian hakekatnya tujuan terpilih nya sampel guna mendapatkan informasi-informasi dan memilih orang-orang yang memungkinkan peneliti mempelajari bagaimana pelaksanaan program jempot bola di Kota Banda Aceh. Dan disini sangat diperlukan kepekaan peneliti dalam memenuhi kebutuhan informasi (wawancara, observasi, dan pengumpulan data) sesuai dengan problema penelitian.

**Tabel 3.5. Informan Penelitian**

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Kepala Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	1 Orang
2	Pelaksana program jempot bola	3 Orang
3	Masyarakat	5 Orang
		9 Orang

### 3.6. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti. Data primer yang dimaksud oleh peneliti adalah informasi-informasi yang diperoleh secara langsung yang diperoleh dengan teknik observasi dan wawancara terhadap informan. Data primer ini

digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui sumber literatur-literatur seperti buku-buku, skripsi, jurnal dan data pendukung yang diperoleh penelitian dari sumber informasi yang dikumpulkan selama proses penelitian.

### 3.7. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah dapat dilakukan dengan beberapa teknik diantaranya yaitu:

1. Observasi

Observasi yang dimaksud disini adalah pengamatan secara langsung di lapangan dengan cara menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan/kuesioner.

2. Wawancara

Wawancara yang dimaksud disini yaitu mengumpulkan bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan melakukan tanya jawab lisan dengan cara sepihak, berhadapan muka. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (Informan).

### 3. Dokumentasi

Dokumen yang dimaksud disini yaitu catatan peristiwa sebelumnya yang berbentuk tulisan maupun gambar. Adapun dokumen yang berbentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, dan kebijakan, Sementara dokumen yang berbentuk gambar seperti foto.

### 3.8. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Reduksi Data, yaitu proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu atau tidak relevan, maupun penambahan data yang dianggap masih kurang.
2. Penyajian Data, yaitu menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung
3. Verifikasi Data, yaitu Mengambil kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan penyajian data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan. Penarikan kesimpulan sementara, masih dapat diuji kembali dengan data di lapangan dengan cara merefleksikan kembali, peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman, sehingga kebenaran ilmiah dapat dicapai.

### 3.9. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber, cara dan waktu, sebagaimana yang dipaparkan berikut ini:

1. Triangulasi sumber, yaitu teknik pengecekan data yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.
2. Triangulasi teknik, yaitu pengecekan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi tidak langsung, yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut dicari titik temunya (fokus) yang menghubungkan antara keduanya.
3. Triangulasi Waktu, yaitu pengecekan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi ataupun teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda, hal ini dilakukan untuk menghasilkan data yang valid, dan apabila hasil uji keabsahan data menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan pengecekan data secara berulang-ulang sampai ditemukan kepastian datanya<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Umar Sidiq, Moh, Miftachul Choiri, Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, 2019, CV.Nata Karya Ponogoro

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ( Disdukcapil) merupakan salah instansi pelaksana urusan Pemerintah Kota Banda Aceh di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yang memiliki kewenangan dan tugas melaksanakan desentralisasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh nomor 2 tahun 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kota Banda Aceh, disebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, dipimpin oleh Pejabat Eselon II yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

##### **4.1.2. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh:**

Visi : “Terwujudnya Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Tertib, Akurat, dan Dinamis.”

Misi : “Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil”.

Motto : “Melayani dengan Senyum, Sapa, dan Santun.”

#### 4.1.3. Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

**Banda Aceh adalah sebagai berikut:**

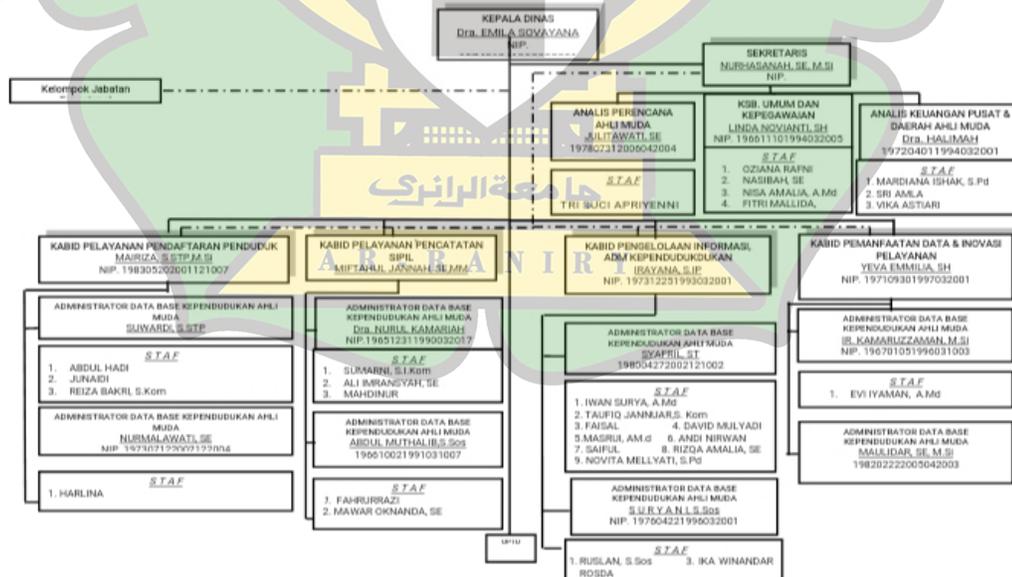
1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan.
2. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.
3. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Penyelenggaraan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil termasuk perizinan dan pelayanan umum.
5. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil yang berskala Kota.
8. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menyelenggarakan fungsi tersebut Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewenangan sebagai berikut:

1. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Menyusun petunjuk teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Membina dan melakukan sosialisasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melimpahkan sebagian tugas kepada kecamatan dan gampong untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas tugas pembantuan.
5. Menerbitkan dokumen atau akta di bidang Kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam menjalankan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Berikut ini Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh:



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh**

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh**

Program jemput bola atau pelayanan keliling merupakan suatu program inovasi daerah berupa pemberian layanan kepada masyarakat terkait Administrasi Kependudukan dengan tujuan memberikan kemudahan dan percepatan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Banda Aceh. Program ini mulai dilaksanakan pada tahun 2015 sebagai salah satu program yang diimplementasikan dari Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Tahun 2017-2022.

Adapun tata cara pelaksanaan program jemput bola di Kota Banda Aceh yaitu petugas penerbitan dokumen kependudukan langsung membawakan peralatan pembuatan dokumen kependudukan ke lokasi yang dituju contoh nya seperti Kantor Desa, dengan menyediakan tujuh jenis pelayanan yang akan diberikan yaitu penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan bagi non muslim.

Program jemput bola administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri atas tiga jenis yaitu:

1. Program jemput bola melalui pelangi (pelayanan langsung jadi)

Pelayanan langsung jadi (pelangi) merupakan layanan jemput bola administrasi kependudukan yang sasaran dari pelaksanaannya difokuskan terhadap kecamatan dan desa yang memiliki cakupan kepemilikan dokumen kependudukan yang paling

rendah diantara kecamatan lainnya. Adapun tata cara dalam memperoleh layanan program jemput bola pelangi yaitu berkoordinasi dengan kepala desa, selanjutnya kepala desa mengajukan permohonan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai pelaksanaan program jemput bola di Desa.



**Gambar 4.2. Pelayanan Langsung Jadi**

*Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022*

2. Program jemput bola bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan.

Keterbatasan yang dimaksud dalam hal ini yaitu keterbatasan dari segi fisik dan mental. Program jemput bola ini difokuskan bagi masyarakat yang memiliki

keterbatasan sehingga tidak bisa hadir secara mandiri dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelaksanaan program ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam memenuhi haknya terhadap kepemilikan dokumen kependudukan. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan bisa mengajukan permohonan pelaksanaan program jemput bola secara pribadi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa harus melalui kepala desa.



**Gambar 4.3. Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat Yang Memiliki Keterbatasan**

*Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022*

### 3. Program jemput bola melalui Gen\_Tubel (Generasi Tujuh Belas)

Gen\_Tubel (Generasi Tujuh Belas) merupakan salah strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam rangka mempercepat realisasi cakupan kepemilikan KTP-el di Kota Banda Aceh. Adapun sasaran dari program ini yaitu siswa SMA yang berumur 17 tahun dan belum memiliki KTP-el, sehingga siswa tersebut bisa langsung melakukan perekaman di sekolah tanpa harus mengantri serta dapat memperoleh KTP-el pada hari itu juga. Dalam pelaksanaan program jemput bola ini terdapat kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dengan pihak sekolah agar tujuan dari program tersebut dapat terwujud.



**Gambar 4.4 Program Jemput Bola Gen\_Tubel**

*Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022*

## 4.2.2 Pelaksanaan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh

### 1. Peningkatan Efisiensi

Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan yang dilakukan pemerintah dan masyarakat. Peningkatan efisiensi yang dimaksud dalam hal ini berkaitan dengan keadaan dimana penyelesaian pekerjaan dilakukan dengan benar tanpa menimbulkan pemborosan dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan. Peningkatan efisiensi dalam pelaksanaan program jemput bola dapat dilihat dari penggunaan sarana dan biaya dalam pelaksanaan program tersebut.

Sebagaimana hasil wawancara bersama Kabid pelayanan pendaftaran kependudukan menyebutkan bahwa:

(isi wawancara)

*“Dalam pelaksanaan program jemput bola ini, dinas disdukcapil menggunakan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan bisa selesai tepat waktu yaitu dalam 1 hari ,seperti penggunaan Mobil keliling, peralatan perekaman KTP, dan printer.”<sup>27</sup>*

<sup>27</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Sebagaimana hasil wawancara dengan staff pelaksana program jemput bola administrasi kependudukan mengatakan bahwa:

*“Pelaksanaan program ini dilakukan secara efisien, efisien tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan secara gratis atau tidak dipungut biaya apapun serta penggunaan sarana dan prasarana yang memadai agar program ini dapat menjangkau masyarakat yang tidak dapat berhadir ke instansi dalam pengurusan dokumen, seperti penggunaan mobil keliling untuk membawa peralatan perekaman dan printer supaya penyelesaian dokumen tersebut bisa cepat yaitu 1 hari”<sup>28</sup>*

Dari wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa efisiensi dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh dapat dikatakan terwujud karena penyelesaian pembuatan dokumen kependudukan dilakukan dalam 1 hari sebagaimana semestinya serta adanya sarana dan prasarana memadai yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan menggunakan mobil keliling, alat perekaman dan printer. Efisiensi juga terwujud dari tidak dipungutnya biaya dalam pengurusan dokumen kependudukan yang dilaksanakan melalui program jemput bola administrasi kependudukan sehingga penggunaan sumber daya sesuai dengan porsi kebutuhan dalam pelaksanaannya.

## **2. Perbaikan Efektivitas**

Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh diharapkan dapat memperbaiki sisi efektivitas yang ada, adapun yang dimaksud

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Pelaksana Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh, Pada tanggal 21 Juli 2022 pukul 10.30. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

dengan efektifitas dalam hal ini yaitu dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Banda Aceh dalam mengakses layanan kependudukan serta tujuan yang ditetapkan dalam program tersebut tercapai sesuai target.

Sebagaimana wawancara dengan Kabid Pendaftaran Kependudukan menyatakan bahwa :

*“Tujuan pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan tentunya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak bisa berhadir ke DISDUKCAPIL dalam pengurusan dokumen kependudukan. Adapun bukti nyata bahwa tujuan program ini sudah tercapai seperti berkurangnya antrian, bisa membantu penyandang distabilitas memenuhi hak nya terhadap kepemilikan bukti kependudukan, dan dengan adanya program ini cakupan kepemilikan dokumen kependudukan meningkat, jadi kalau untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui program ini sudah tercapai tetapi jika untuk targetnya yaitu menjangkau seluruh kecamatan di Kota Banda Aceh dalam peningkatan dokumen kepemilikan belum mencapai target dikarenakan sarana yang disediakan belum memadai, seperti mobil keliling, kita hanya punya 1 unit untuk pelaksanaan program ini”<sup>29</sup>*

Sebagaimana wawancara dengan staf pelaksana program jemput bola menyatakan bahwa :

*“Dengan adanya program jemput bola ini bisa menjangkau masyarakat yang memiliki kendala untuk datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil, jadi bisa dikatakan dengan adanya program ini dapat mendekatkan layanan publik khususnya di bidang administrasi kependudukan kepada masyarakat”<sup>30</sup>*

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa :

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.12 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

<sup>30</sup> Wawancara dengan Pelaksana Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh, Pada tanggal 21 Juli 2022 pukul 10.30. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

*“Saya merasa terbantu dengan adanya program jemput bola ini, karena saya tidak harus jauh-jauh ke disdukcapil untuk perekaman KTP, terkadang kalau ke disdukcapil saya harus menunggu lama karena antrian yang panjang”<sup>31</sup>*

Dari wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa peningkatan efisiensi melalui pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan ditinjau dari dua sisi yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dan dapat menjangkau seluruh daerah di kota banda aceh dalam proses peningkatan dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara, program jemput bola administrasi kependudukan yang dilaksanakan sudah mencapai tujuannya yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Banda Aceh dalam memperoleh dokumen kependudukan. Adapun kemudahan yang dimaksud disini yaitu masyarakat bisa memperoleh dokumen kependudukan dengan layanan ditempat di daerah nya masing-masing tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudahan ini juga dapat dirasakan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan, baik dari segi fisik maupun mental, yang mana masyarakat tersebut bisa menggunakan layanan dari program jemput bola administrasi kependudukan tersebut sebagai cara untuk memenuhi hak nya terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.

Tujuan berikutnya dari pelaksanaan program jemput bola yaitu untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di seluruh Daerah Kota

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan ER, warga Beurawe Kota Banda Aceh. Pada tanggal 05 September 2022 pukul 11.00 wib. Di Gampong Beurawe Kota Banda Aceh.

Banda Aceh dengan cara melaksanakan program jemput bola di setiap daerah yang ada di Kota Banda Aceh. Namun tujuan tersebut belum tercapai secara maksimal, hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang disediakan belum memadai untuk menjangkau seluruh daerah yang ada di Kota Banda Aceh, yang memiliki 9 kecamatan dengan total 90 gampong, Adapun sarana yang dimaksud yaitu penggunaan mobil keliling, yang mana dalam proses pelaksanaan program ini disdukcapil hanya memiliki 1 unit mobil keliling, Sehingga hal ini berakibat pada jumlah daerah yang dijangkau oleh disdukcapil tergolong masih minim. Berikut tabel daftar tempat pelaksanaan program jemput bola di Kota Banda Aceh:

**Tabel 4.3. Laporan Pelaksanaan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan Kota Banda Aceh Tahun 2016-2022**

No	Kecamatan	Tempat	Tanggal	Keterangan	
1	Kuta Alam	Gampong Keuramat	14/06/2016	Program Jemput Bola bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan	
		Gampong Laksana	23/06/2016		
2	Ulee Kareng	Gampong Ceurih	16/08/2017		
3	Kuta Raja	Gampong Pelanggahan	10/01/2018		
4	Ulee Kareng	Gampong Pango Raya	19/05/2020		
7	Baiturrahman	Gp. Ateuk Munjeng	20/12/2021		
		Gampong Peuniti	30/05/2022		
		Gampong Sukaramai	12/08/2016		
9	Lueng Bata	Gampong Lueng Bata	12/08/2016		Program Jemput Bola melalui pelangi
		Gampong Lueng Bata	01/08/2017		
11	Ulee Kareng	Gampong Pango Raya	02/08/2017		
12	Banda Raya	Gampong Lhong Raya	30/09/2017		
13	Lueng Bata	Gampong Panteriek	30/09/2017		
14	Baiturrahman	Gampong Sukaramai	09/05/2018		
15	Kuta Alam	Gampong Laksana	05/07/2018		
		Gampong Keuramat	10/07/2018		
		Gampong Kota Baru	11/07/2018		
		Gampong Beurawe	12/07/2018		

16	Banda Raya	Gampong Geuceu Komplek	20/11/2020	
17	Lueng Bata	Gampong Lueng Bata	24/11/2020	
18	Syiah Kuala	Gampong Ie Masen Kayee Adang	25/11/2020	
		Gampong Tibang	30/09/2022	
19	Banda Raya	Kantor Camat Banda Raya	12/10/2021	
		Gampong Geuceu Komplek	24/12/2021	
		Gampong Lamlagang	29/12/2021	
20	Lueng Bata	Kantor Camat Lueng Bata	12/01/2022	
21	Banda Raya	Gampong Lam Ara	18/01/2022	
22	Kuta Alam	Gampong Lam Pulo	08/02/2022	
		Gampong Laksana	09/02/2022	
		Gampong Bandar Baru	10/02/2022	
		Gampong Keuramat	11/02/2022	
		Gampong Kota Baru	14/02/2022	
		Gampong Lambaro Skep	15/02/2022	
		Gampong Kuta Alam	17/02/2022	
		Gampong Beurawe	22/02/2022	
23	Meuraxa	SMA Negeri 1	02/11/2021	Program Jemput Bola melalui Gen_tubel
24	Kuta Alam	Man Model	17/11/2021	
		SMA Negeri 2	05/11/2021	
		SMA Negeri 3	07/03/2022	
		SMA Negeri 4	12/03/2022	
28	Baiturrahman	SMA 10 Fajar Harapan	03/08/2022	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022

### 3. Perbaikan Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun yang dimaksud dengan perbaikan kualitas pelayanan dalam hal ini yaitu pelayanan yang dilaksanakan melalui program jemput bola administrasi kependudukan harus memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang murah, mudah dan cepat.

Sebagaimana wawancara dengan ketua bidang kependudukan, menyatakan bahwa:

*“Untuk membuat dokumen kependudukan melalui kegiatan program jemput bola ini, masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan sesuai dengan dokumen yang diajukan dan membawa persyaratan tersebut ke tempat pelaksanaan jemput bola misalnya kantor desa. Masyarakat juga ada diberitahukan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi 4 hari sebelum pelaksanaan program jemput bola”<sup>32</sup>*

Sebagaimana wawancara dengan ketua bidang kependudukan, menyatakan bahwa:

*“Menegenai biaya, pelaksanaan program jemput bola ini tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Sementara untuk penerbitan dokumen, masyarakat bisa langsung memperoleh dokumen tersebut setelah petugas memproses persyaratan sesuai dengan layanan yang diajukan. Dengan kata lain dokumen kependudukan bisa diperoleh hari itu juga. Tetapi jika terkendala jaringan maka petugas layanan hanya akan memproses persyaratannya saja”<sup>33</sup>*

Sebagaimana wawancara dengan pelaksana program jemput bola administrasi kependudukan yang menyatakan bahwa:

*“Menegenai waktu penerbitan dokumennya, kami mengusahakan agar masyarakat bisa mendapatkan langsung dokumennya pada hari pelaksanaan program tersebut, tetapi terkadang proses penerbitan dokumen tersebut terhambat dikarenakan jaringan komunikasi data ke pusat tidak stabil, jadi kami hanya mengumpulkan persyaratan penerbitan dokumennya dan diproses di disdukcapil, setelah dokumennya siap, kami distribusikan kembali ke daerah masing-masing”<sup>34</sup>*

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa:

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

<sup>33</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

<sup>34</sup> Wawancara dengan Pelaksana Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh, Pada tanggal 21 Juli 2022 pukul 10.30. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

*“Saya senang dengan adanya program ini, karena saya tidak repot harus ke disdukcapil untuk membuat KTP, persyaratannya juga tidak banyak, saya hanya perlu membawa KK dan Akta Kelahiran saja. Pembuatan KTP melalui program ini juga gratis seperti di Disdukcapil”.*<sup>35</sup>

Pelaksanaan inovasi daerah pada dasarnya harus diselenggarakan berdasarkan prinsip perbaikan kualitas pelayanan, Adapun maksud dari perbaikan kualitas dalam hal yaitu pelaksanaan inovasi daerah harus dapat memenuhi harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang mudah, murah dan cepat. Oleh sebab itu pelaksanaan inovasi daerah di Kota Banda Aceh berupa Program jemput bola administrasi kependudukan juga harus memenuhi prinsip perbaikan kualitas pelayanan. Adapun kata “murah” dalam hal ini berkaitan dengan biaya pelayanan, kata “mudah” berkaitan dengan tata cara memperoleh layanan, dan kata “cepat” berkaitan dengan waktu penyelesaian layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Sementara tata cara memperoleh layanan dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan tergolong mudah karena masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan sesuai permohonan layanan, yang mana persyaratan tersebut sudah disosialisasikan 4 hari sebelum pelaksanaan program, selanjutnya petugas layanan memproses persyaratan tersebut dan menerbitkan dokumen sesuai permohonan yang diajukan pada hari itu juga. Sebagaimana yang disebutkan dalam Peraturan Menteri

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan PA, Siswi SMA 4 Kota Banda Aceh. Pada tanggal 25 Agustus 2022 pukul 14.00 wib. Di Gampong Tibang Kota Banda Aceh.

Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Pasal 3 ayat 2 yaitu “Penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu 1 jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil” . Namun penerbitan dokumen dalam layanan program jemput bola terkadang melewati waktu penerbitan yang telah ditentukan, hal ini disebabkan oleh gangguan jaringan komunikasi data.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan ini sudah memenuhi prinsip peningkatan kualitas pelayanan namun belum maksimal, yang mana pelayanan yang diberikan melalui program ini dapat memudahkan masyarakat serta tidak dipungut biaya dalam layanannya, Namun waktu layanan atau waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan dokumen terkadang melewati batas yang sudah ditentukan sehingga hasil dari pelayanan program jemput bola ini tidak bisa didapatkan pada hari itu juga, hal ini disebabkan oleh terganggunya jaringan komunikasi data ke pusat.

#### **4. Tidak Menimbulkan Konflik Kepentingan**

Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan diharapkan tidak menimbulkan konflik kepentingan dalam proses pelaksanaan program. Adapun yang dimaksud dengan tidak menimbulkan konflik kepentingan dalam hal ini yaitu

pelaksana program jemput bola tidak memiliki kepentingan pribadi untuk menguntungkan diri sendiri dan orang lain.

Sebagaimana wawancara dengan ketua bidang kependudukan, menyatakan bahwa:

*“Dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan, kita belum ada regulasi yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil seperti perwal ataupun surat edaran. Namun dalam pelaksanaan program jemput bola ini, dinas kependudukan dan pencatatan sipil menggunakan beberapa regulasi seperti Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil, Dan Permendagri No 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.”<sup>36</sup>*

Adapun yang dimaksud dengan tidak ada konflik kepentingan dalam hal ini yaitu pelaksana layanan tidak memiliki kepentingan pribadi untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain. Adapun kaitan antara konflik kepentingan dengan program jemput bola administrasi kependudukan terletak pada implementasi atau pelaksanaan program, yang mana pelaksanaan program ini digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik dan pemberi layanan tidak mendapatkan keuntungan pribadi dalam pelaksanaan nya.

Dengan adanya dasar hukum atau regulasi yang jelas dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, dapat membantu mengurangi peluang kecurangan terhadap pelaksanaan nya.

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, diketahui bahwa dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan, DISDUKCAPIL menggunakan sejumlah sumber hukum atau regulasi yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan program seperti:

1. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
2. Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
3. Peraturan menteri dalam negeri No 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah diselenggarakan berdasarkan prinsip “tidak menimbulkan konflik kepentingan” karena adanya dasar hukum yang jelas dalam pelaksanaannya dan digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik.

#### **5. Berorientasi Kepada Kepentingan Umum**

Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan harus memenuhi prinsip berorientasi kepada kepentingan umum, sesuai dengan tujuan program tersebut yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Adapun yang dimaksud dengan berorientasi kepada

kepentingan umum dalam hal ini yaitu adanya manfaat positif dari pelaksanaan program jemput bola terhadap masyarakat sebagai penerima layanan serta instansi terkait sebagai pemberi layanan.

Sebagaimana wawancara dengan kepala bidang kependudukan, yang menyatakan bahwa:

*“Manfaat untuk masyarakat tentunya dapat memenuhi kebutuhannya terhadap dokumen kependudukan, kalau untuk instansi dengan adanya program ini realisasi dokumen kependudukan menjadi lebih cepat”<sup>37</sup>*

Pernyataan kepala bidang kependudukan sesuai dengan wawancara dengan masyarakat, yang menyatakan bahwa:

*“bermanfaat, karena kan kalau ada layanan di desa seperti ini, saya tidak harus ke dinas untuk mengurus akta kelahiran anak saya, jadi lebih hemat waktu, apalagi anak saya juga butuh akta kelahiran untuk daftar sekolah, dan kebutuhan lain”<sup>38</sup>*

Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan sebagai salah satu inovasi harus diselenggarakan berdasarkan prinsip berorientasi kepada kepentingan umum, yang artinya pelaksanaan program jemput bola sebagai inovasi daerah dalam bidang administrasi kependudukan diarahkan untuk kepentingan bangsa, negara, dan rakyat. Oleh sebab itu peneliti menganalisis prinsip berorientasi

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

<sup>38</sup> Wawancara dengan U, warga Lambaro Skep Kota Banda Aceh. Pada tanggal 05 September 2022 pukul 10.00 wib. Di Gampong Lambaro Skep Kota Banda Aceh.

kepada kepentingan umum berdasarkan manfaat yang diperoleh masyarakat sebagai pengguna layanan dan instansi sebagai penyedia layanan dalam pelaksanaan program jemput bola.

Berdasarkan hasil wawancara, disebutkan bahwa manfaat pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Sementara manfaat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat membantu meningkatkan dan mempercepat realisasi dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program jemput bola sudah dilaksanakan berdasarkan prinsip berorientasi kepada kepentingan umum, karena bermanfaat bagi pengguna layanan atau masyarakat, dan penyedia layanan atau instansi terkait.

#### **6. Dilakukan Secara Terbuka**

Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan harus dilaksanakan secara terbuka. Adapun yang dimaksud dengan terbuka dalam hal ini merujuk pada kebebasan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait program jemput bola administrasi kependudukan serta terbukanya akses bagi seluruh masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan program tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan kabid pelayanan kependudukan dan pendaftaran kependudukan menyatakan bahwa:

*"Bentuk sosialisasinya yang pertama kita lakukan yaitu menyampaikan informasi mengenai program ini ke aparat desa dalam 1 tahun sekali. Bentuk lainnya yaitu kita juga memberikan informasi terkait program ini kepada masyarakat melalui website resmi disdukacpil, dan juga instagram. Pada saat pelaksanaan program jemput bola kita juga melakukan sosialisasi kepada desa terkait jadwal pelaksanaan dan persyaratan yang harus dilengkapi, dan biasanya sosialisasi mengenai jadwal tersebut kita sampaikan 4 hari sebelum pelaksanaan program"*<sup>39</sup>

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana program jemput bola menyatakan bahwa:

*"Program Jemput Bola ini kan dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat Kota Banda Aceh dalam memperoleh dokumen kependudukan, Tentunya semua masyarakat Kota Banda Aceh bisa ikut berpartisipasi dalam pelaksanaannya tanpa terkecuali, terlebih lagi kita juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait program ini, jadi pelaksanaan program ini kita lakukan secara terbuka agar semua masyarakat dapat berpartisipasi"*<sup>40</sup>

Pernyataan dari pihak instansi sesuai dengan pernyataan dari masyarakat yang menyatakan bahwa:

*"Saya tau ada program ini dari pihak desa, karena sebelumnya sudah diberitahukan bahwa akan ada jadwal untuk buat dokumen kependudukan di kantor desa"*<sup>41</sup>

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017

Tentang Inovasi Daerah disebutkan bahwa dalam inovasi daerah dalam

<sup>39</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

<sup>40</sup> Wawancara dengan Pelaksana Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh, Pada tanggal 21 Juli 2022 pukul 10.30. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

<sup>41</sup> Wawancara dengan IW, warga Tibang Kota Banda Aceh. Pada tanggal 05 September 2022 pukul 11.00 wib. Di Gampong Tibang Kota Banda Aceh.

penyelenggaraannya harus memenuhi beberapa prinsip, salah satunya yaitu prinsip Transparansi atau dilakukan secara terbuka.

Transparansi dalam hal ini berkaitan dengan terbukanya akses bagi seluruh masyarakat dalam memperoleh informasi dan berpartisipasi dalam pelaksanaan inovasi daerah, adapun inovasi daerah yang dimaksud yaitu pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan.

Salah satu cara mewujudkan transparansi dalam pelayanan publik yaitu dengan membuka akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi layanan publik dan berpartisipasi dalam pelaksanaannya.

Dari hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk transparansi pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan yaitu terbukanya akses bagi masyarakat Kota Banda Aceh dalam memperoleh dokumen kependudukan tanpa adanya diskriminasi. Hal ini didukung juga dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku penyedia layanan terkait adanya program jemput bola administrasi kependudukan yang dapat diakses oleh masyarakat yang tidak bisa berhadir ke dinas untuk mengurus dokumen kependudukan. Adapun bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu melakukan sosialisasi terhadap perangkat desa setiap 1 tahun sekali dan bentuk sosialisasi lainnya yang dilakukan yaitu melalui media seperti *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan

*Instagram*. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan sudah dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi.

## 7. Memenuhi Nilai Kepatutan

Nilai kepatutan yang dimaksud dalam hal ini yaitu pelaksanaan inovasi daerah berupa program jemput bola administrasi kependudukan tidak bertentangan dengan etika dan kebiasaan daerah. Patut dalam hal ini merujuk kepada kelayakan penerapan suatu inovasi atau program dalam peningkatan layanan publik.

Sebagaimana wawancara dengan Kabid pelayanan pendaftaran kependudukan, yang menyatakan bahwa:

*“Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan ini digunakan untuk mendekatkan layanan dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen, sejauh ini pelaksanaan program ini sudah memudahkan masyarakat, jadi dapat dikatakan bahwa program ini layak untuk diterapkan guna menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas”<sup>42</sup>*

Sebagaimana wawancara dengan pelaksana program jemput bola administrasi kependudukan, yang menyatakan bahwa:

*“Tentu layak untuk diterapkan, karena dengan adanya program ini, masyarakat yang memiliki keterbatasan dan tidak bisa berhadir ke dinas bisa dengan mudah mendapatkan layanan karena program ini berupa layanan ditempat dan bisa menerbitkan dokumen yang diajukan pada hari itu juga”<sup>43</sup>*

<sup>42</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

<sup>43</sup> Wawancara dengan Pelaksana Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh, Pada tanggal 21 Juli 2022 pukul 10.30. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejalan dengan hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bahwa:

*“Dengan adanya program seperti ini membantu saya dalam membuat Akta, terlebih lagi Akta nya juga langsung jadi pada hari itu, jadi saya merasa terbantu, jadi saya berharap program ini lebih sering dilakukan”<sup>44</sup>*

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah disebutkan bahwa dalam inovasi daerah dalam penyelenggaraannya harus memenuhi beberapa prinsip, salah satunya yaitu prinsip memenuhi nilai kepatutan atau kelayakan suatu inovasi daerah untuk diterapkan atau dilaksanakan dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa salah satu dampak yang dihasilkan melalui pelaksanaan program jemput bola yaitu dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dengan menyediakan layanan di tempat sehingga masyarakat yang tidak dapat berhadir ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap bisa mengurus dokumen kependudukan di daerahnya masing-masing. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan layak untuk dilaksanakan di Kota Banda Aceh karena memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik khususnya di bidang Administrasi kependudukan. Sehingga dapat

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan U, warga Lambaro Skep Kota Banda Aceh. Pada tanggal 05 September 2022 pukul 10.00 wib. Di Gampong Lambaro Skep Kota Banda Aceh.

ditarik kesimpulan bahwa program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh sudah dilaksanakan berdasarkan prinsip memenuhi nilai kepatutan.

#### **8. Dapat Dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri**

Inovasi daerah Kota Banda Aceh yang dimaksud dalam konteks ini yaitu pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan diharapkan dapat dipertanggungjawabkan oleh instansi dan stakeholder yang terkait. Adapun bentuk tanggung jawab dianalisis berdasarkan standar atau prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan program jemput bola.

Sebagaimana wawancara dengan kbid pencatatan pendaftaran penduduk, yang menyatakan bahwa:

*“Bentuk pemenuhan tanggung jawab dinas terhadap hasil pelaksanaan program jemput bola yaitu Tim program jemput bola melaksanakan program tersebut berdasarkan Standar Operasional Pelayanan yang sudah dibentuk. Dalam SOP tersebut dijabarkan tanggung jawab pelaksana dari mulai tahap pemberitahuan sampai dengan hasil dokumen”<sup>45</sup>*

Adapun Standar Operasional Pelayanan dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan yaitu:

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengirim surat pemberitahuan tentang rencana pelaksanaan kegiatan jemput bola administrasi Kependudukan.
2. Tim dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendatangi tempat pelaksanaan kegiatan jemput bola dengan membawa peralatan layanan.
3. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pelayanan sesuai dengan permohonan dari masyarakat
4. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyerahkan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

**Tabel 4.4. Tim Kerja Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan**

No.	Petugas	Uraian Tugas
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pengarah
2	Sekretaris Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penanggungjawab
3	Ketua Bidang Pelayanan Kependudukan dan Staf Bidang Kependudukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendata dan mengidentifikasi penduduk yang belum melakukan perekaman KTP Elektronik.</li> <li>2. Melaksanakan perekaman KTP Elektronik secara bergerak di rumah, sekolah dan tempat-tempat umum</li> <li>3. Mencetak KTP Elektronik hasil perekaman secara bergerak.</li> <li>4. Mendistribusikan dokumen kependudukan</li> <li>5. Melakukan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam wilayah Kota Banda Aceh</li> </ol>
4	Ketua Bidang Pencatatan Sipil dan Staf Bidang Pencatatan Sipil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan sosialisasi tentang tata cara pencatatan kelahiran dan kematian kepada seluruh penduduk Kota Banda Aceh</li> <li>2. Mengumpulkan data kutipan Akta Kelahiran di Gampong dan Sekolah dalam wilayah Kota Banda Aceh</li> <li>3. Memproses permohonan akta kelahiran atau kematian</li> <li>4. Mendistribusikan Akta Kelahiran dan</li> </ol>

		Kematian kepada masyarakat.
5	Staf Bidang Pengelolaan Data	Mengurus Perangkat Lunak (Server SIAK) dan Pemeliharaan Jaringan.

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2022*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan sudah memenuhi prinsip Tanggung jawab, yaitu dengan adanya Standar Operasional Pelayanan yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam menyukseskan pelaksanaan kegiatan program jemput bola yang memuat tentang prosedur layanan yang jelas dimulai dari sosialisasi sampai dengan penerbitan dokumen kependudukan.

#### **4.2.3. Dampak Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terhadap Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Banda Aceh.**

Salah satu bentuk atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah kota banda aceh dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan melaksanakan program jemput bola administrasi kependudukan dengan harapan dapat berdampak terhadap peningkatan cakupan kepemilikan dokumen di banda aceh.

Program jemput bola administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk peningkatan layanan publik di bidang administrasi kependudukan yang diharapkan dapat berdampak pada peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh.

Adapun peningkatan cakupan dokumen yang dimaksud terdiri atas peningkatan terhadap Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran dan Akta Kematian.

Sebagaimana wawancara dengan Kabid Pelayanan Kependudukan yang menyatakan bahwa :

*“ Dengan adanya program ini cakupan kepemilikan dokumen kependudukan semakin meningkat, namun target dalam pelaksanaan program ini belum tercapai, seperti cakupan E-KTP yang mana targetnya di tahun 2021 sebanyak 99% tetapi baru terealisasi 98,04% ”<sup>46</sup>*

Program jemput bola administrasi kependudukan dilaksanakan dimulai dari tahun 2016 dalam rangka meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, yang diharapkan berdampak terhadap peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh. Oleh sebab itu untuk melihat dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan terhadap peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh, peneliti membandingkan cakupan kepemilikan dokumen di Kota Banda Aceh sebelum adanya program jemput bola yaitu tahun 2015 dan setelah program jemput bola dilaksanakan yaitu tahun 2015 – sekarang (2022).

Sebagaimana wawancara dengan Kabid Pelayanan Kependudukan yang menyatakan bahwa :

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

“ Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan sudah ada sejak tahun 2015, tetapi pelaksanaan nya dimulai pada tahun 2016, dan sejak pelaksanaan program jebol tersebut mendapat respon positif dari masyarakat, sehingga dengan adanya program ini peningkatan dokumen pun semakin meningkat, yang tentunya juga didukung oleh beberapa program online lainnya, tetapi dapat dikatakan bahwa program jemput bola merupakan salah satu program yang berdampak pada peningkatan dokumen ”<sup>47</sup>

Pendapat dari kabid pelayanan kependudukan diperjelas dengan data di lapangan sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Banda Aceh Tahun 2015- 2021**

No	Indikator Kinerja	Target Kinerja Tahun Ke							Realisasi Capaian Kinerja Tahun ke						
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	Presentase cakupan penerbitan KK	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Presentase cakupan penerbitan KTP	83%	85%	95%	96%	99,50%	99%	99%	83%	87%	95,50%	99,30%	99,48%	99,93%	98,04%
3	Presentase cakupan penerbitan Akta Kelahiran	60%	62,05%	70%	75%	77%	79%	83%	62,01%	69%	74%	76,30%	78,50%	80%	85%
4	Presentase cakupan penerbitan Akta Kematian	70%	72,05%	72%	86%	88%	89%	90%	71%	73%	85%	86%	88%	90%	93%
5	Presentase cakupan penerbitan KIA	Belum penerapan KIA				20%	50%	67%	Belum penerapan KIA				40%	67%	72%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022

<sup>47</sup> Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Pada tanggal 18 Juli 2022 pukul 10.10 wib. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya sejak tahun 2016, seiring berjalannya inovasi program jemput bola administrasi kependudukan serta inovasi online lainnya seperti aplikasi sekejap dan sihati (layanan akta online).

Dokumen kependudukan yang dimaksud dalam hal ini yaitu Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak. Adapun peningkatan terhadap masing-masing dokumen akan dijabarkan berikut ini:

#### 1. Kartu Keluarga

Kartu Keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data mengenai nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu Keluarga merupakan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh masyarakat sebagai identitas keluarga. Di Kota Banda Aceh, Kartu Keluarga merupakan dokumen kependudukan yang penerbitannya dapat dikatakan stabil, dikarenakan target yang diterapkan dapat tercapai di setiap akhir tahun. Adapun target yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yaitu 95% pada tahun 2015, dan 100% pada tahun 2016 sampai dengan 2021, dengan realisasi penerbitan dokumen mencapai target yaitu 100% setiap tahunnya dimulai tahun 2016-2021. Berikut ini cakupan penerbitan kartu keluarga di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021:

**Tabel 4.6. Cakupan Penerbitan Kartu Keluarga di Kota Banda Aceh 2015-2021**

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022*

## 2. Kartu Tanda Penduduk

Kartu Tanda Penduduk atau KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kota Banda Aceh secara keseluruhan dapat dikatakan mengalami peningkatan dan sudah mencapai target setiap tahunnya, namun pada tahun 2021 penerbitan KTP menurun yang berakibat pada tidak tercapainya target yang ditetapkan yaitu memiliki target 99% dengan realisasi 98,04%. Berikut ini cakupan penerbitan KTP di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021.

**Tabel 4.7. Cakupan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021**



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022*

### 3. Akta Kelahiran

Akta Kelahiran merupakan sebuah catatan resmi yang berisi tentang waktu dan tempat kelahiran seseorang, nama pemilik akta kelahiran, nama kedua orang tuanya secara lengkap dan jelas, dan status kewarganegaraannya. Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Banda Aceh dapat dikatakan sebagai salah satu dokumen kependudukan yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya dan realisasinya melebihi target yang ditetapkan. Adapun target yang diterapkan setiap tahunnya yaitu Tahun 2015 dengan target 60%, 2016 dengan target 62,5%, 2017 dengan target 70%, 2018 dengan target 75%, 2019 dengan target 77%, Tahun 2020 dengan target 79%, dan Tahun 2021 dengan target 83%. Berikut ini penerbitan akta kelahiran kota banda aceh:

**Tabel 4.8. Cakupan Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021**



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022*

#### 4. Akta Kematian

Akta Kematian merupakan suatu akta yang dibuat dan dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dapat membuktikan secara pasti mengenai kematian seseorang. Penerbitan Akta Kematian di Kota Banda Aceh terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya yaitu Tahun 2015 dengan target 70%, 2016 dengan target 72,5%, 2017 dengan target 72%, 2018 dengan target 86%, 2019 dengan target 88%, Tahun 2020 dengan target 89%, dan Tahun 2021 dengan target 90%. Berikut ini diagram penerbitan Akta Kematian di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021.

**Tabel 4.9. Cakupan Penerbitan Akta Kematian di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021**



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2022*

#### 5. Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak atau KIA adalah bukti identitas resmi untuk anak dibawah 17 Tahun yang berlaku seperti Kartu Tanda Penduduk untuk orang dewasa pada umumnya, yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di Kota Banda Aceh, Kartu Identitas Anak mulai diberlakukan pada tahun 2019 dengan target 20%, Tahun 2020 dengan target 50%, dan Tahun 2021 dengan target 67%. Adapun realisasi Kartu Identitas Anak di Kota Banda Aceh setiap tahun mengalami peningkatan dan melebihi target yang diterapkan seperti yang tercantum di diagram berikut ini:

**Tabel 5.0. Cakupan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Banda Aceh Tahun 2015-2021**



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, 2022*



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian mengenai program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh tentang bagaimana pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh dan bagaimana dampak program jemput bola administrasi kependudukan terhadap kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh, berdasarkan pembahasan yang ada, berikut kesimpulannya

1. Pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh sudah berjalan berdasarkan prinsip penyelenggaraan inovasi daerah yaitu peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak menimbulkan konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, dan memenuhi nilai kepatutan. Namun dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal dikarenakan masih ada beberapa prinsip yang belum terpenuhi.

Adapun prinsip yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu prinsip efektivitas yang berkaitan dengan sarana dan prasarana. Yang mana penggunaan mobil keliling hanya disediakan 1 unit sehingga hal ini menyebabkan daerah yang bisa di jangkau oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam melaksanakan program jemput bola administrasi kependudukan masih minim, mengingat daerah Kota

Banda Aceh terdiri atas sembilan (9) Kecamatan dan Sembilan Puluh (90) Gampong.

Berikutnya yaitu prinsip perbaikan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan waktu penyelesaian layanan, yang terkadang melewati waktu yang telah ditentukan yang disebabkan oleh terganggunya jaringan komunikasi data ke pusat, sehingga berdampak terhadap lamanya waktu penyelesaian pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

Walaupun demikian pelaksanaan inovasi program jemput bola administrasi kependudukan sudah memberikan dampak yang baik dalam perbaikan layanan publik yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

2. Program jemput bola administrasi kependudukan memberikan dampak terhadap peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh, Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan penerbitan dokumen kependudukan dari tahun ke tahun setelah dilaksanakannya program jemput bola administrasi kependudukan berupa Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak.

## **5.2. Saran**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui program jemput bola administrasi kependudukan, disarankan dinas kependudukan menambah

unit mobil keliling melebihi dari satu unit agar bisa menjangkau seluruh desa di kota banda aceh yang tergolong banyak.

2. Pemerintah kota banda aceh disarankan untuk meningkatkan kualitas sarana prasarana khususnya pada jaringan internet agar pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakan layanan program jemput bola administrasi kependudukan.
3. Untuk sosialisasi mengenai program jemput bola administrasi kependudukan disarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi rutin terhadap masyarakat secara langsung mengenai program jemput bola mengingat sosialisasi hanya dilakukan 4 hari sebelum program dilaksanakan, yang mana sosialisasi tersebut hanya dilakukan di desa yang akan dilaksanakan program tersebut. Dan juga sosialisasi lainnya juga dilakukan melalui website atau media resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti instagram, sementara tidak tentu semua masyarakat Kota Banda Aceh dapat mengakses informasi melalui media tersebut, sehingga hal ini mengakibatkan kurangnya pemerataan informasi tentang program jemput bola administrasi kependudukan di kalangan masyarakat Kota Banda Aceh.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Kamaruddin Sellang. 2018. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Ombak (Anggota IKAPI) Yogyakarta.
- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Unimal Press.
- Simon Sumanjoyo Hutagalung. 2018. *Membangun Inovasi Daerah*. CV. Budi Utama.
- The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta
- Umar Sidiq, Moh, Miftachul Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. CV.Nata Karya Ponogoro.

### Jurnal:

- Agus Piranda dan Zulkifli. 2019. *Studi Pelayanan Jemput Bola Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga*, PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol.5, No 2, 2019.
- Alvinus K.Sumual. 2013. *Pengaruh Knowledge Management dan Corporate Culture Terhadap Inovasi (Studi Pada Bank Sulut Cabang Utama Manado)*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 Juni 2013.
- Intan Nurmalasari dkk. 2019. *Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. Jurnal Respon Publik Vol 13 No 4 Tahun 2019, ISSN: 2302-8432.
- Muhammad Taufiq, *Efektivitas Aplikasi Sekejap Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh*, Artikel : Asdaf Kota Banda Aceh Provinsi Aceh, Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Hal:10
- Rangge Ade Febrian. 2018. *Inovasi Daerah dari Perspektif Regulasi, Konseptual, dan Empiris (Tinjauan Terhadap Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah)*. Jurnal Kajian Pemerintah Vol. IV No 1 Maret 2018.
- Robi Cahyadi Kurniawan. 2016. *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Vol.7 No. 1 2016, ISSN: 2087-0825.
- Veronica Adekus Suwandy. 2019. *Inovasi Pelayanan “Jemput Bola Terpadu” Dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan*

*Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Public Administration Journal Vol. 1. No.3 2019.*

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Kota Banda Aceh Dalam Angka 2019.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

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

Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Tahun 2017-2022.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Artikel/Website:**

Diskominfo. 2022. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Jemput Bola Beri Pelayanan Adminduk Pada Dua Gampong, diakses di (<https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/2022/01/03/disdukcapil-banda-aceh-jemput-bola-beri-pelayanan-adminduk-pada-dua-gampong/>) pada tanggal 26 Mei 2022.

Humas MENPANRB. 2020. Inovasi Jam Kunci, Urus Dokumen Kependudukan Di Banyuasin Cukup 5 Menit, diakses di (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-jam-kunci-urus-dokumen-kependudukan-di-banyuasin-cukup-5-menit>) pada tanggal 26 Mei 2022.

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Keputusan Dekan FISIP

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
Nomor: 1103/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

#### TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag, RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **11 April 2022**

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
PERTAMA : Menunjuk Saudara :  
1. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Sebagai pembimbing pertama  
2. Nasrul Hadi, S.E., MM. Sebagai pembimbing kedua  
Untuk membimbing skripsi :  
Nama : Syarifah Nur  
NIM : 180802124  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Analisis Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh
- KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 22 April 2022

an, Rektor  
Dekan  
  
Ernita Dewi



- Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
  3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
  4. Yang bersangkutan.

Scanned by TapScanner

## Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1532/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2022  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : Syarifah nur / 180802124  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 30 Juni 2022  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,  
  
Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

Berlaku sampai : 31 Januari  
2023

**AR - RANIRY**

Scanned by TapScanner

### Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian

**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
**KOTA BANDA ACEH**  
Jln. Twk.Hasyim Banta Muda Nomor 1 Telepon (0651) 22888  
Faxsimile (0651) 22888, Website : [Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id](http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id), Email : [kesbangpolbna@gmail.com](mailto:kesbangpolbna@gmail.com)

---

**SURAT REKOMENDASI PENELITIAN**  
Nomor : 070 /477

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.  
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Membaca : Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B-1532/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2022 Tanggal 30 Juni 2022 tentang Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Magang kepada :

Nama : Syarifah Nur  
Alamat : Jl. Tgk. Meurah Gp. Tibang Kee, Syiah Kuala Kota Banda Aceh  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Kebangsaan : WNI  
Judul Penelitian : Analisis Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh  
Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Analisis Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh (Pengumpul dan Wawancara)  
Tempat/Lokasi/  
Daerah Penelitian : Disdukcapil Kota Banda Aceh  
Tanggal dan/atau  
Lamanya Penelitian : 3 (tiga) Bulan  
Bidang Penelitian : -  
Status Penelitian : Baru  
Penanggung Jawab : Muhammad Thalal,Lc.,M.Si.,M.Ed (Wakil Dekan)  
Anggota Peneliti : -  
Nama Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Sponsor : -

**AR - RANIRY**

Scanned by TapScanner

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 4 Juli 2022

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KOTA BANDA ACEH

  
Heru Triwijanarko, S.STP, M.Si  
Pembina Tk. II / NIP. 19800104 199810 1 001

Tembusan :

1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Pertinggal.

#### Lampiran 4. Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian

**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan Tgk. Abu Lam U No 7 Banda Aceh 23242  
Telp. (0651) 21765, Fax (0651) 21765, e-mail : disdukcabilbandaaceh@yahoo.com

---

Banda Aceh, 17 Oktober 2022 M  
21 R. Awal 1444 H

Nomor : 070 / 041  
Sifat : Biasa  
Lampiran : Satu Lembar  
Hal : Pemberitahuan Selesai Penelitian

Kepada  
Yth: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Pemerintahan Universitas Islam  
Negeri Ar-Raniry  
di -  
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh Nomor: 070/477 tanggal 04 Juli 2022 hal Surat Rekomendasi Penelitian atas nama: Syarifah Nur, dapat kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan pengambilan data kependudukan (Pengumpul dan Wawancara) dengan judul "Analisis Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh".  
Demikian untuk dimaklumi dan menjadi bahan seperlunya.

  
Kepala, Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh,  
Dra. Emilia Sovayana  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19740604 199302 2 001

**AR - RANIRY**

Scanned by TapScanner

## Lampiran 5. Pedoman Wawancara

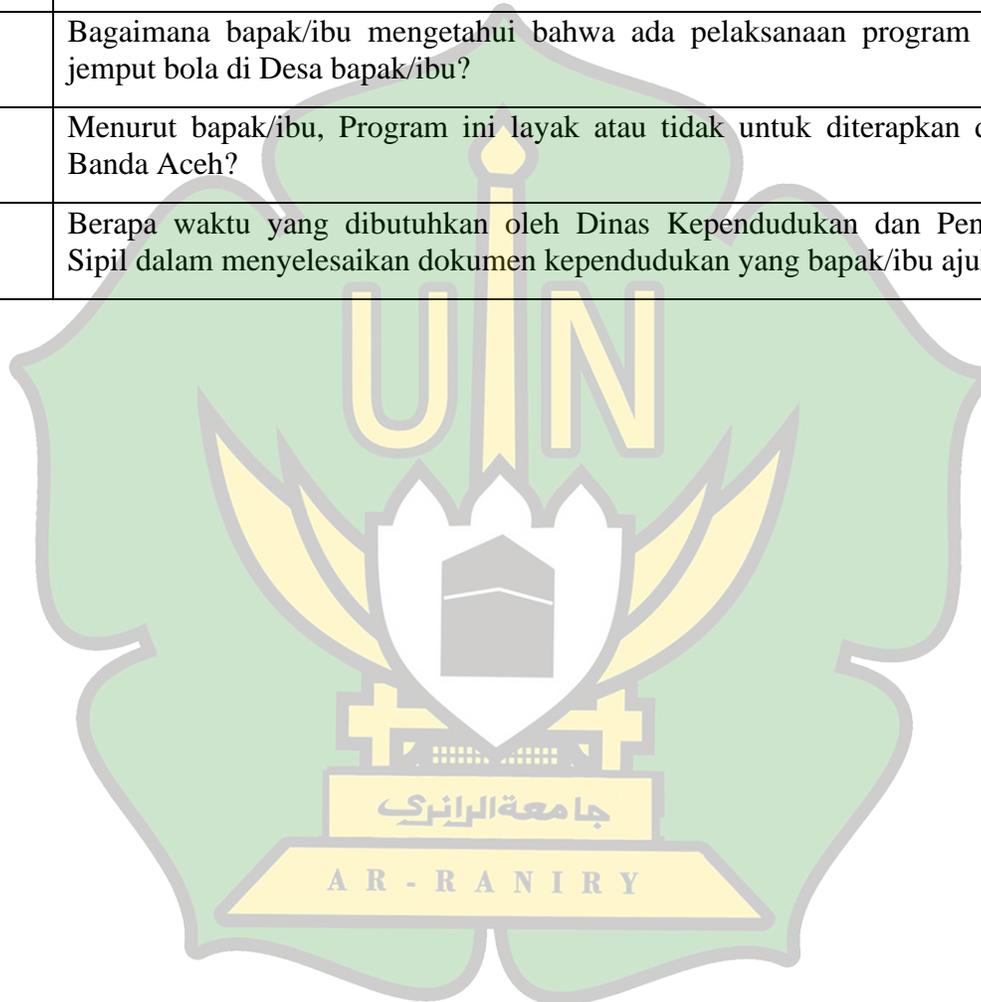
### PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

**Pertanyaan terkait pelaksanaan dan dampak program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh kepada instansi pelaksana.**

No	Pertanyaan
1	Bagaimana penggunaan sumber daya dalam pelaksanaan program jemput bola? Apakah sudah efisien?
2	Apakah tujuan program jemput bola sudah tercapai sesuai target?
3	Bagaimana tata cara memperoleh pelayanan melalui program jemput bola administrasi kependudukan?
4	Berapa waktu yang dibutuhkan oleh pelaksana program jemput bola administrasi kependudukan dalam menyelesaikan dokumen yang diajukan?
5	Regulasi apa yang digunakan dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan?
6	Manfaat apa saja yang dapat diperoleh masyarakat maupun instansi pelaksana dalam pelaksanaan program jemput bola?
7	Bagaimana cara mengakses informasi mengenai program jemput bola?
8	Apakah program jemput bola administrasi kependudukan layak untuk diterapkan di Kota Banda Aceh dalam meningkatkan pelayanan publik?
9	Bagaimana bentuk pertanggungjawaban instansi dalam pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan?
10	Bagaimana dampak pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan terhadap peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh?

**Pertanyaan terkait pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan kepada masyarakat**

No.	Pertanyaan
1	Apakah pelaksanaan program jemput bola ini memberikan kemudahan dalam memperoleh dokumen kependudukan bagi bapak/ibu?
2	Bagaimana bapak/ibu mengetahui bahwa ada pelaksanaan program jemput bola di Desa bapak/ibu?
3	Menurut bapak/ibu, Program ini layak atau tidak untuk diterapkan di Kota Banda Aceh?
4	Berapa waktu yang dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelesaikan dokumen kependudukan yang bapak/ibu ajukan?



**Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara**



Wawancara bersama Ketua Bidang Kependudukan



Wawancara bersama pelaksana program jemput bola administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh



Wawancara bersama masyarakat yang menggunakan pelayanan melalui program jemput bola administrasi kependudukan

A R - R A N I R Y