



## **PROGRAM JEMPUT BOLA TERPADU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**Shafiyah Audy Nazihah<sup>1</sup>, Calvin Edo Wahyudi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

\*E-mail: [shafiyahaudyn.01@gmail.com](mailto:shafiyahaudyn.01@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Program JeBeTe merupakan salah satu inovasi layanan jemput bola pada Disdukcapil Sidoarjo dalam rangka meningkatkan jumlah cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, sebagai sarana dalam memberikan pelayanan yang adil dan merata, serta sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun sasaran pelaksanaan program JeBeTe sendiri yaitu pada desa-desa di wilayah Sidoarjo yang jauh dari jangkauan lokasi Disdukcapil Sidoarjo maupun desa-desa dengan persentase kepemilikan dokumen yang berada di bawah standar. Pelaksanaan JeBeTe selain ditujukan sebagai fasilitasi pelayanan kepada masyarakat juga sebagai wadah bagi disdukcapil Sidoarjo untuk melakukan sosialisasi mengenai urgensi kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat. Dengan demikian dari adanya kegiatan JeBeTe selain sebagai bentuk pemenuhan akan kebutuhan masyarakat juga diharapkan mampu memberikan pengetahuan baru kepada masyarakat. Sebagai salah satu layanan yang disediakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, maka sudah sepatutnya pelaksanaan JeBeTe memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik. Adapun indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam analisis pelaksanaan JeBeTe ialah dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml yang meliputi : 1) *Tangibles*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, dan 5) *Empathy*. Hasil dan pembahasan mengenai analisis tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh Disdukcapil Sidoarjo khususnya pada pelayanan JeBeTe telah mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pada setiap dimensi kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** jemput bola, JeBeTe, kualitas pelayanan

### **ABSTRACT**

*The JeBeTe program is one of the ball pick-up service innovations at Disdukcapil Sidoarjo in order to increase the coverage of population and civil registration documents, as a means of providing fair and equitable services, and as an effort to improve service quality. The target for the implementation of the JeBeTe program itself is villages in the Sidoarjo region which are far from the reach of the Sidoarjo Disdukcapil location as well as villages with document ownership percentages that are below standard. The implementation of JeBeTe is aimed not only at facilitating services to the community, but also as a forum for the Sidoarjo Population and Civil Registry Office to socialize the urgency of having population documents and civil registration for the community. Thus, from the existence of JeBeTe activities apart from being a form of fulfilling the needs of the community, it is also expected to be able to provide new knowledge to the community. As one of the services provided in order to improve service quality, it is fitting that the implementation of JeBeTe meets the dimensions of public service quality. The public service quality indicators used in the analysis of JeBeTe implementation are the dimensions of public service quality according to Zeithaml which include: 1) *Tangibles*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, and 5) *Empathy*. The results and discussion of the analysis show that public services by Disdukcapil Sidoarjo, especially JeBeTe services, have reflected good service quality in every dimension of public service quality.*

**Keywords:** *pick up the ball, JeBeTe, quality of service*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan pada hakikatnya merupakan suatu hal mendasar yang dibutuhkan oleh setiap manusia. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Budiman Rusli yang mengatakan bahwa manusia dalam masa hidupnya akan selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai kebutuhan manusia pada dasarnya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang bersifat pribadi dan pelayanan administratif. Pelayanan administratif sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang ditujukan sebagai upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa. Adapun regulasi mengenai pelayanan publik telah termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwasannya negara berkewajiban dalam melayani setiap penduduk dan warga negara sebagai bentuk



pemenuhan atas hak dan kebutuhan dasar mereka. Oleh karena pelayanan publik ditujukan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat, maka sudah sepatutnya pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Begitupula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan diwajibkan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan harapan masyarakat agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang tengah berfokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Demikian hal tersebut juga didorong dengan adanya pembenahan kualitas dalam pelayanan publik sebagai program prioritas Bupati dan Wakil Bupati Sidoarjo. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang selanjutnya disingkat dengan Disdukcapil Sidoarjo dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik dilakukan melalui berbagai upaya, salah satunya dilakukan dengan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui layanan-layanan yang telah disediakan baik secara online ataupun offline.

Salah satu inovasi layanan pada Disdukcapil Sidoarjo yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada upaya dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ialah program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (JeBeTe). Program JeBeTe merupakan salah satu inovasi layanan jemput bola pada Disdukcapil Sidoarjo yang dilaksanakan di desa-desa dalam wilayah Kabupaten Sidoarjo. Adapun sasaran pelaksanaan program JeBeTe pada wilayah-wilayah yang jauh dari jangkauan lokasi Disdukcapil Sidoarjo dan tentunya bagi wilayah dengan persentase kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang tidak sepadan dengan jumlah kepemilikan dokumen yang seharusnya. Demikian dalam pembahasan kali ini akan dilakukan analisis mengenai pelaksanaan program JeBeTe dengan indikator kualitas pelayanan publik yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (daya tanggap), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

## METODE

Program JeBeTe merupakan inovasi layanan jemput bola yang diselenggarakan di berbagai Desa di wilayah Kabupaten Sidoarjo dengan sasaran utama pelayanan di daerah yang jauh dari jangkauan Disdukcapil, serta daerah dengan persentase pengajuan pelayanan yang masih berada dibawah standar. Tujuan dari adanya program JeBeTe, selain sebagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat pelayanan ialah sebagai upaya dalam mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Dalam pelaksanaannya, program JeBeTe melibatkan sejumlah pegawai dan staf di lapangan untuk melakukan pelayanan tatap muka secara langsung yang bertempat di Balai Desa tujuan. Program JeBeTe sendiri merupakan salah satu kegiatan pelayanan yang rutin dilakukan sekali dalam seminggu, dengan catatan bahwa pelayanan hanya diperuntukkan bagi warga Desa dimana JeBeTe dilaksanakan. Sebelum penyelenggaraan layanan jemput bola dilaksanakan, pihak Disdukcapil akan melakukan survei di Desa tujuan dua hari sebelum pelaksanaan kegiatan.

Informasi terkait jadwal layanan JeBeTe akan selalu diunggah di media sosial milik Disdukcapil melalui akun instagramnya sehari sebelum kegiatan dilangsungkan. Diharapkan dengan adanya informasi terkait layanan jemput bola tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat secara luas dan dapat mempermudah masyarakat dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan khususnya bagi masyarakat Desa tujuan, demikian karena pada unggahan mengenai pelaksanaan JeBeTe termuat persyaratan dokumen yang dibutuhkan dari masing-masing jenis layanan. Adapun jenis layanan yang disediakan dalam kegiatan JeBeTe mencakup semua jenis layanan seperti layanan paket Akta Kelahiran, paket Akta kematian, paket Pindah Masuk/Keluar, layanan KIA, layanan KK, dan konsultasi informasi Adminduk serta pengecualian bagi layanan perekaman KTP dan legalisir. Selain menyediakan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan, kehadiran JeBeTe sekaligus sebagai wadah dalam melakukan sosialisasi terkait pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Dukcapil serta perwakilan anggota DPRD sebagai narasumber yang turut hadir sebagai bentuk dukungan dari adanya program JeBeTe.



Adapun prosedur dalam melakukan pengajuan pelayanan JeBeTe ialah sebagai berikut:

- a. Pemohon menyerahkan berkas yang telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan kepada petugas JeBeTe;
- b. Verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas oleh petugas verifikasi;
- c. Apabila berkas sudah lengkap dan benar maka pemohon akan diberikan bukti tanda terima yang nantinya akan dipergunakan untuk pengambilan dokumen yang menjadi pengajuan pelayanan, namun apabila berkas masih belum memenuhi persyaratan maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon agar dilengkapi terlebih dahulu;
- d. Berkas yang sudah lengkap akan diserahkan kepada petugas operator untuk diproses;
- e. Setelah berkas pengajuan selesai diproses, maka akan dilakukan serah terima dokumen kepada pemohon.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program JeBeTe menjadi salah satu inovasi layanan oleh Disdukcapil Sidoarjo sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian dalam pelaksanaan JeBeTe harus memenuhi dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik dengan baik. Salah satu indikator kualitas pelayanan publik ialah yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari lima indikator yang dikenal dengan indikator *SERVQUAL* yang diantaranya yaitu :

- a. *Tangible* (bukti fisik)

*Tangible* dimaksudkan pada kemampuan perusahaan/instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Pada aspek bukti fisik ini analisis dapat dilakukan dengan meninjau sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan instansi. Adapun bukti fisik dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Dalam pelaksanaan JeBeTe bukti fisik dapat diamati melalui kemudahan dalam proses pelayanan serta kemudahan dalam mendapatkan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, kegiatan JeBeTe merupakan inovasi layanan yang memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan. Demikian karena program JeBeTe sendiri merupakan layanan yang dilakukan dengan melakukan jemput bola, sehingga akan semakin mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan pelayanan. Demikian dapat dikatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan JeBeTe sudah memenuhi indikator kualitas pelayanan publik pada aspek *tangible*.

- b. *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* dimaksudkan pada kemampuan dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang dinilai dari kehandalan pegawai serta kesesuaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, pelayanan JeBeTe telah sesuai dengan SOP yang berlaku baik terkait persyaratan dalam pelayanan hingga ketepatan waktu dan produk. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan JeBeTe terdapat petugas informasi yang bertugas dalam memberikan arahan kepada para pemohon yang masih kebingungan akan prosedur ataupun persyaratan dalam pelayanan. Dengan demikian kehadiran petugas informasi sangat membantu dalam pelaksanaan JeBeTe, dan dapat dikatakan bahwa aspek *reability* dapat dipenuhi dengan baik oleh penyedia pelayanan.

- c. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* dimaksudkan pada kemampuan petugas penyedia pelayanan yang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Hal tersebut juga didukung dengan adanya ketentuan dalam pelayanan JeBeTe dimana bagi pengajuan pelayanan yang sudah masuk kepada petugas sebelum pukul 10.00 WIB akan segera diproses dan produk pelayanan berupa dokumen kependudukan akan diberikan secara langsung kepada pemohon di hari yang sama pada saat pengajuan pelayanan dilakukan. Melalui ketentuan tersebut dapat menjadi bukti adanya penyediaan layanan yang cepat dan tanggap oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai pemohon. Sehingga aspek *responsiveness* pun juga dapat dikatakan telah terpenuhi pada pelayanan JeBeTe.

- d. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* dimaksudkan pada jaminan maupun kepastian yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pemohon sebagai masyarakat. Adapun jaminan yang diberikan dalam



kegiatan JeBeTe yaitu jaminan keamanan dan jaminan ketepatan waktu. Dalam hal keamanan, jaminan diberikan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai serta proses dalam pelayanan. Sementara jaminan ketepatan waktu merupakan kepastian terkait penyelesaian pengajuan pada pelayanan JeBeTe. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengajuan pelayanan JeBeTe ialah lima hari kerja sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun dalam beberapa ketentuan, pengajuan pelayanan yang sudah masuk sebelum jam 10.00 WIB akan diproses dan diselesaikan di hari yang sama dengan pengajuan pelayanan. Selain itu, jaminan ketepatan waktu juga diberikan apabila terdapat kendala dalam proses pelayanan yang mengakibatkan tertundanya penerbitan dokumen pelayanan dengan melakukan pemberitahuan sebagai informasi awal kepada pemohon dan akan menyerahkan dokumen kependudukan sebagai *output* pelayanan secara langsung kepada pemohon. Dengan demikian indikator *assurance* dalam pelayanan JeBeTe sudah berjalan dengan baik.

e. *Empathy* (empati)

*Empathy* dimaksudkan pada kepedulian penyedia pelayanan kepada masyarakat yang dapat ditinjau dari sikap penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan tidak diskriminasi. Melalui kehadiran layanan JeBeTe sendiri sebagai upaya dalam menyediakan pelayanan yang adil dan merata telah menunjukkan adanya kepedulian. Dengan demikian aspek *emphaty* juga telah dicerminkan dalam pelayanan JeBeTe dengan baik dan tepat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan seperti yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa program JeBeTe telah berjalan dengan baik dan terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Demikian karena dalam pelaksanaan program JeBeTe pelayanan yang diberikan telah merefleksikan indikator-indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan *emphaty* dengan sangat baik. Sehingga dalam pelaksanaan program JeBeTe kedepannya diharapkan Disdukcapil Sidoarjo dapat mempertahankan kualitas dalam pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69.
- Ningrum, R. W. K., Widowati, N., & Maesaroh. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PATI. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/31191/25556>
- Salam, R., Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, & Muhammad Darwis. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.37>
- Zafirah, A. H., Kusbandrijo, B., & Rochim, A. I. (1945). *Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang*. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1093>