

INOVASI PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Siti Nurafifah, Abdiana Ilosa*

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Suska Riau

Article Info	ABSTRACT
<p>Keywords: Innovation, Population Administration, Public Services</p>	<p><i>The aim of this research is to describe how the pick-up and drop-off innovation is implemented in optimizing population services at the Population and Civil Registration Service of Indragiri Hilir. This research is qualitative research using a descriptive approach method. Based on the results and discussion regarding the implementation of population administration services through an innovative pick-up program at the Population and Civil Registration Service in Indragiri Hilir, a conclusion can be drawn that the implementation of the innovative pick-up program carried out by the Indragiri Hilir Regency Population and Civil Registration Service is running quite optimally because of its existence. the benefits felt by both the community and the Population and Civil Registration Service of Indragiri Hilir Regency. Apart from that, there is a need for several improvements in several aspects due to several obstacles, namely inadequate coverage, difficulty in conditioning communities in the field, and inadequate facilities and infrastructure</i></p>
Info Artikel	SARI PATI
<p>Kata Kunci: Inovasi, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik</p> <hr/> <p>Corresponding Author: ella.abdian@yahoo.com</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk meinguraikan bagaimana pelaksanaan inovasi jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indragiri Hilir maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelaksanaan inovasi program jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir berjalan dengan cukup maksimal karena adanya manfaat yang di rasakan baik masyarakat maupun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu perlunya beberapa perbaikan di beberapa sisi sebab adanya beberapa kendala yaitu Jangkauan yang Belum Luas, Sulitnya mengkondisikan Masyarakat di Lapangan, dan Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai.</p>

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan dengan kondisi masih belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan berbangsa dan bernegara hal itu bisa disebabkan dari ketidaksiapan organisasi publik Indonesia dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Saputro, 2023). Yang mana menyebabkan masyarakat kecewa dan frustasi ketika berurusan pada organisasi publik. Pemerintah memiliki fungsi yang mana memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pada pelayanan pendaftaran penduduk (Abdullah, 2022).

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur sipil negara, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat (Katharina, 2021). Tugas ini telah digariskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Yang berbunyi Tugas Aparatur Sipil Negara yaitu melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dan Mmepererat Persatuan dan Kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Viky and Setyowati, 2019).

Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja dari pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif dalam pemerintah di mata warga masyarakatnya (Marfiati and Reviandani, 2023). Pemerintah memiliki peran yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 yaitu “ Pelayanan publik adalah 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”(Rukayat, 2017).

Selain itu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi dalam Pelayanan Publik. Inovasi yang diterapkan bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik mudah serta terjangkau bagi masyarakat (Eldo and Mutiarin, 2019). Pemberian wewenang yang lebih luas dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada bidang pemerintahan merupakan salah satu perubahan dalam perencanaan pembangunan

daerah melalui desentralisasi (Sari and Pratiwi, 2021). Dengan luasnya kewenangan tersebut, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah diharapkan inovatif dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Prastyana and Sunaningsih, 2020).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD (Sri, 2014). Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pelayanan yang diberikan dapat berbentuk barang maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut masyarakat luas patut disoroti, karena pelayanan ini diberikan haruslah berkualitas selain memenuhi tuntutan tetapi juga untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat terhadap jasa publik (Saputro, 2023).

Salah satu bentuk kegiatan dalam melakukan perbaikan pelayanan pelayanan publik yang terdapat pada pemerintah daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk (Sellang, Ahmad and Mustanir, 2019). Demi memberikan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam bidang pelayanan pendaftaran penduduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir memberikan terobosan yang mana melalui inovasi pelayanan guna tercapainya pelayanan yang baik. Inovasi pelayanan tersebut dilaksanakan pada tahun 2018 yang diberi nama Jemput Bola Administrasi Kependudukan (ayoriau.co, 2018).

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

Pelayanan ini dilaksanakan agar mempermudah dan mempercepat proses pengurusan khususnya masyarakat desa dan kelurahan yang ingin mengurus dokumen kependudukan yang

jauh dari ibu kota kabupaten. Kemudian, masyarakat tidak perlu datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir yang berada di Kota Tembilahan (ayoriau.co, 2018).

Sejalan dengan adanya ketentuan pada Perda Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 yang mana mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, dimana bertujuan agar memudahkan masyarakat yang ada di Desa/Kabupaten untuk mengurus dokumen kependudukan, yang mana dalam stigma masyarakat bahwa mengurus dokumen kependudukan itu melalui prosedur yang berbelit, tidak efektif dan efisiennya dan tidak tepat waktu, sehingga masyarakat yang berlokasi jauh dari Tembilahan terkesan enggan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Melalui inovasi program jemput bola pelayanan pendaftaran penduduk para petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjun langsung ke desa-desa untuk melakukan perekaman biodata kependudukan dan penerbitan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan (Zulkifli, 2019).

Namun masih ada terdapat kendala yang ditemukan dalam program jemput bola ini dimana masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam pencetakan KTP-el sendiri dikarenakan server dari proses pencetakan yang digunakan sempat bermasalah dan alat yang digunakan dalam proses pencetakan tersebut tidak memadai sehingga memperlambat proses pencetakan KTP-el (Dharmayanti, Suprihatin and Hartono, 2020). Dapat diketahui bahwa Kabupaten Indragiri Hilir memiliki daerah terluas yang berada di Provinsi Riau setelah Kabupaten Pelalawan. Luas wilayahnya mencapai 11.605,97 km² dengan total 31 pulau dan jumlah penduduk yang tercatat pada tahun 2021 yaitu sebesar 658.025 jiwa (Sumber BPS Indragiri Hilir 2021).

Salah satu alasan yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan yaitu masalah keterbatasan jauhnya jarak tempuh dikarenakan besarnya modal transportasi yang harus dikeluarkan menjadi persoalan dilapangan yang masih banyak ditemui bagi masyarakat di daerah pelosok kesulitan mengakses dokumen untuk sampai kepusat pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu juga karena bentuk geografis Kabupaten Indragiri Hilir yang berbentuk pulau maka untuk menjangkau daerah satu dengan daerah yang lain melalui sungai atau parit dan sarana perhubungan yang dominan disana adalah speedboat, pompong dan perahu.

Hasil observasi di lapangan peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat salah satu pada kecamatan mandah dan menemukan beberapa masalah seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, masih banyaknya masyarakat yang baru akan mengurus dokumen kependudukan apabila dokumen tersebut diperlukan dalam waktu dekat

saat ada keperluan, sebelum memerlukan mereka tidak mengurus dokumen kependudukannya, masyarakat masih kurang informasi serta sosialisasi mengenai adanya program jemput bola ini. Hal tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kependudukan secara optimal. Padahal didalam undang-undang nomor 24 tahun 2013 dokumen kependudukan sangat penting dalam memberikan keabsahan identitas bagi masyarakat itu sendiri dan kepastian hukum atas setiap peristiwa kependudukan yang dialami penduduk (Sari and Meirinawati, 2022). Dengan itu adanya inovasi program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indragiri Hilir.

Sebagai penyelenggara pelayanan jemput bola, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Terkait hal ini juga dalam memberikan pelayanan jemput bola bagi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan jemput bola, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya memiliki permasalahan ataupun kendala yang sering ditemui yaitu berkaitan dengan masalah prosedur atau persyaratan pelayanan, ketidaksesuaian penyelesaian pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka jika dilihat visi-misi serta maklumat pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir adalah visinya menjadi lembaga yang profesional dalam Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir adalah dengan maklumat pelayanan yakni dengan ini kami sanggup menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, akurat, dalam menunjang suksesnya pembangunan daerah (disdukcapil.inhilkab.go.id, 2019).

Namun ternyata visi misi dan maklumat pelayanan tersebut belum berjalan dengan baik dilapangan dan seperti dijelaskan diatas masih ditemui permasalahan - permasalahan yang dapat menghambat terwujudnya visi misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dan terciptanya pelayanan yang berkualitas. Melihat permasalahan diatas, hal ini menjadi penting untuk diteliti karena dalam suatu instansi yang bergerak sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memiliki pelayanan yang dapat memudahkan akses penggunaanya dalam kebutuhan pelayanan publik tersebut.

Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini Bagaimana pelaksanaan inovasi jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir? Apa saja faktor kendala yang terdapat dalam inovasi pelayanan

publik melalui program jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir?

Tujuan penelitian ini Untuk menguraikan bagaimana pelaksanaan inovasi jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk mengetahui apa saja faktor kendala yang terdapat dalam inovasi pelayanan publik melalui program jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2013). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan, mendeskripsikan dengan kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moloeng, 2015).

Berdasarkan maksud diatas, penulis memilih jenis penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mendapatkan data dan mendeskripsikan keadaan tersebut secara keseluruhan berkaitan dengan inovasi program jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan, sehingga penelitian ini dapat berfokus pada pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui inovasi program jemput bola di Kabupaten Indragiri Hilir.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Jemput Bola dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Inovasi program jemput bola ini merupakan pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan cara mendatangi masyarakat atau bekerjasama dengan kelurahan atau Desa memberikan pelayanan ditempat dengan jadwal yang telah ditentukan dan masyarakat tidak perlu lagi mendatangi langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan sistem layanan jemput bola yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, menjadikan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan lebih mudah

dijangkau oleh masyarakat yang tinggal di luar Tembilahan dan mempercepat masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Adapun bentuk dan jenis layanan yang diberikan dalam pelaksanaan inovasi program ini seperti pendaftaran penduduk (perekaman KTP-el, penerbitan KTP-el, dan KIA) dan melakukan pelayanan dokumen pencatatan sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian), serta Pengaktifan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh oleh peneliti di lapangan bersama informan peneliti yang terkait dalam program jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan menggunakan lima indikator dalam kerangka konsep penelitian, sebagai berikut.

1. Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif merupakan sejauh mana memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan inovasi sebelumnya dalam pengurusan dokumen. Dengan kata lain inovasi yang baru memiliki manfaat bagi segi ekonomi, kepuasan, kenyamanan, dan lain-lain. Inovasi program jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yang awalnya manual datang ke kantor menjadi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir datang langsung ke kecamatan – kecamatan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan tentunya memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang mana tanpa harus langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Peneliti menanyakan kepada salah satu yang menjadi informan dengan Ibu Tri Wiwi Juniarni S.Sos selaku ADB Kependudukan Ahli Muda Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, menyatakan bahwa :

“Inovasi program jemput bola ini dibuat sebagai pilihan bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang bermukim jauh dari kantor pelayanan kami. Sehingga mereka dengan mudah menjangkau pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi untuk ke kantor, pelayanan akta kelahiran, akta kematian, KTP-el, Kia, dan IKD.”

Berdasarkan pernyataan dari Ibu Tri Wiwi Juniarni S.Sos selaku ADB Kependudukan Ahli Muda Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dapat dipahami bahwa inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dibuat bertujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu juga sebagai salah satu pilihan dari masyarakat

Kabupaten Indragiri Hilir yang bertempat tinggal jauh dari kantor pelayanan agar dengan mudah memperoleh pelayanan akta kelahiran, akta kematian, KTP-el, Kia, dan IKD tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi dan menghabiskan waktu yang cukup lama.

Inovasi dapat Menguntungkan Bagi Penerima Layanan

Dari wawancara diatas dapat dipahami bahwa sebuah inovasi program jemput bola dikatakan baru dalam memiliki pelayanan yang lebih baik dari pelayanan sebelumnya. Yang mana langsung melakukan jemput bola antar kecamatan yang bisa dikatakan bahwa pelayanan yang ringkas dan memudahkan masyarakat tetapi membutuhkan waktu yang lama dan untuk jadwal pelayanannya tidak ditentukan dengan pasti kapan pelaksanaannya.

Keuntungan relatif inovasi yang diterapkan di lapangan oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapatkan pelayanan lebih mudah tanpa mengeluarkan biaya transportasi yang tinggal jauh dari Disdukcapil. Tanggapan positif dari masyarakat menunjukkan bahwa inovasi ini efektif dalam pelayanan akta kelahiran, akta kematian, KTP-el, Kia, dan IKD. Meskipun proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama dan jadwal pelaksanaan jemput bola tidak ditentukan dengan pasti. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa inovasi yang dibuat Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir ini efektif karena masyarakat lebih dimudahkan dan didekatkan kepada pelayanan. Tetapi, akan lebih efektif jika diperhatikan masalah waktu penyelesaian yang dikeluhkan oleh masyarakat dan teknis dari penetapan jadwal yang pasti dalam melakukan program jemput bola tersebut.

Berdasarkan dokumentasi diatas terlihat antusias dari masyarakat yang ingin mengurus surat administrasi kependudukan mereka namun terkendala dengan jarak rumah yang jauh.

Berdasarkan hasil pemaparan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi maka dapat disimpulkan pada indikator keuntungan relatif diketahui bahwa bertujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu juga sebagai salah satu pilihan dari masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang bertempat tinggal jauh dari kantor pelayanan agar dengan mudah memperoleh pelayanan akta kelahiran, akta kematian, KTP-el, Kia, dan IKD tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi dan menghabiskan waktu yang cukup lama.

2. Kesesuaian

Kesesuaian merupakan inovasi yang sesuai dengan keadaan yang ada, menunjukkan tingkat kesesuaian antara inovasi, kondisi dan harapan masyarakat sehingga pelayanan tersebut menjawab kebutuhan dari masyarakat. Inovasi pelayanan tersebut harus ada responsivitas terhadap

harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan dari penerima layanan. Untuk menyesuaikan itu semua, harus ada tingkat kesesuaian antara inovasi dengan kondisi masyarakat. Inovasi pelayanan yang awalnya hanya berlaku dikantor saja menjadi inovasi pelayanan yang pihak Disdukcapil tersebut yang langsung turun ke kecamatan melakukan pelayanan administrasi kependudukan diterapkan karena menyesuaikan masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yang tiap harinya meningkat.

Berdasarkan pemaparan dari Ibu Tri Wiwi bahwa kesesuaian dalam inovasi program jemput bola ini sudah dilaksanakan dengan masyarakat yang sudah tidak perlu jauh-jauh dan menghemat biaya transportasi untuk datang kekantor melakukan pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

Kesesuaian Inovasi, Kondisi dan Harapan Masyarakat serta Memudahkan Adaptasi terhadap Inovasi

Kesesuaian Inovasi, Kondisi, dan Harapan Masyarakat serta Memudahkan Adaptasi terhadap Inovasi ini sangat penting diketahui dengan itu inovasi tersebut baru bisa dikatakan sesuai. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa, inovasi dianggap sudah sesuai dengan kondisi dan harapan masyarakat. Karena masyarakat banyak yang tidak mau repot mengurus dan inginnya mudah serta cepat. Akan tetapi kegiatan inovasi program jemput bola ini harus di dukung sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan peralatan serta dari segi materi juga harus mendukung dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan wawancara dari Ibu Asmila selaku masyarakat dapat disimpulkan bahwa dalam inovasi program jemput bola yang datang langsung ke kecamatan memang sangat diharapkan masyarakat karena kita tidak lagi banyak tanya mengenai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Tetapi dalam mengurus masih mengeluh mengenai selesainya dokumen kependudukan membutuhkan waktu yang lama dan dan juga antriannya cukup banyak.

Meskipun program ini masih ada beberap aspek lagi yang perlu diperbaiki mengenai antri dan dalam hal terkait waktu penyelesaian dokumen kependudukan penerbitan tersebut sudah diproses bisa melebihi satu hari kerja dalam pelayanan tersebut yang dilayani mulai 08.00-16.00 WIB. Walaupun pelayanan tersebut dilaksanakan Disdukcapil Indragri Hilir dilakukan ketika hari kerja seharusnya masih bisa dioptimalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal

tersebut dapat diatasi dengan menambahkan jumlah petugas pelayanan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada Pasal 3 ayat 2 sudah dijelaskan terkait waktu penyelesaian pelayanan yang menyatakan bahwa “Penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota.

Berdasarkan pemberitaan di atas diketahui bahwa salah satu tujuan dari inovasi jemput bola yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir ialah untuk menjangkau masyarakat khususnya masyarakat yang rentan untuk mengurus administrasi kependudukan. Diantaranya adalah anak usia sekolah yang sudah berumur 17 tahun yang sudah diwajibkan memiliki identitas kependudukan berupa KTP.

Sesuai hasil pengamatan peneliti di lapangan, inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil berhasil dalam menyesuaikan dengan kondisi dan harapan masyarakat, serta memudahkan adaptasi masyarakat terhadap inovasi ini. Program ini sangat dihargai karena memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa perlu perjalan ke Disdukcapil, yang sebelumnya menjadi kendala utama bagi banyak warga.

Berdasarkan hasil pemaparan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi maka dapat disimpulkan pada indikator Kesesuaian diketahui bahwa sudah cukup sesuai menjawab kebutuhan masyarakat akan administrasi kependudukan. Masih banyak masyarakat yang memiliki kendala untuk mengurus kependudukan mereka sehingga dengan adanya inovasi jemput bola oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir maka akan memberikan kemudahan untuk masyarakat. Selain itu adanya kunjungan ke daerah hingga kesekolah setara SMA dapat memberikan wawasan baru bagi siswa untuk pentingnya memiliki identitas kependudukan.

3. Kerumitan

Kerumitan merupakan tingkat kesukaran dalam pelaksanaan inovasi baik dari pihak penyedia layanan maupun penerimanya. Inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kerumitan yang terjadi biasanya mengenai kesulitan dalam mengakses pelayanan yang dikarenakan kendala jaringan, jalannya yang susah dijangkau serta keterbatasan dalam sarana dan prasarana. Berdasarkan wawancara peneliti dengan

Ibu Tri Wiwi Juniarni S.Sos selaku ADB Kependudukan Ahli Muda Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, menyatakan bahwa :

“Untuk kendala itu biasanya jaringan, jaringan internet. Karena kan kita ada menjangkau daerah yang sulit akses jaringan maka proses dalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut terhambat. Medan yang dilewati juga. Kan ada daerah yang susah dijangkau seperti melalui transportasi pompong dan motor. Yang biasanya internetnya itu susah dan jalannya pun juga susah dijangkau tidak memenuhi dalam persyaratan pembuatan KTP-el tersebut misalnya tidak lengkap membawa persyaratan tersebut maka pelayanan pun tidak bisa diproses.”

Berdasarkan pemaparan dari ibu Tri Wiwi mengenai kerumitan dalam pelaksanaan program jemput bola dapat peneliti simpulkan bahwa dalam inovasi program jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kendala jaringan internet yang mana terdapat daerah yang susah dijangkau. Selain itu terdapat juga kendala jalan menuju tempat pelaksanaan inovasi program jemput bola tersebut.

Berdasarkan hal tersebut maka dari kesulitan ini, pelayanan jemput bola ini tidak menemui masalah yang cukup rumit, tetapi hanya pada kendala jaringan yang mana tidak semua wilayah desa di Kabupaten Indragiri Hilir dijangkau sinyal tersebut, termasuk pada kendala jalan menuju tempat pelaksanaan yang terkadang susah dijangkau dan sarana prasarana yang kurang memadai serta kapan pelaksanaan pelayanan jemput bola ini tidak ditentukan sehingga partisipasi masyarakat pun kurang. Namun tentunya masalah tersebut dapat diatasi walaupun dengan pelayanan yang mana akan memakan waktu yang lama dan juga kendala pada masyarakat itu sendiri yang mengurus dokumen ketika dibutuhkan saja. **Proses dalam Pelaksanaan Inovasi Program Jemput Bola Memenuhi sarana dan prasarana**

Proses dalam pelaksanaan Inovasi Program Jemput Bola memenuhi sarana dan prasarana yang mengakibatkan kendala dalam pelaksanaan inovasi.

Dari wawancara dapat dipahami bahwa dalam inovasi program jemput bola pasti terdapat kendala yang memang jika kendala tersebut tidak bisa teratasi maka dalam pelaksanaan program jemput bola bisa tertunda yang akibatnya banyak dokumen kependudukan yang mengalami penumpukan dalam pengerjaan tersebut terutama memperlambat proses administrasi kependudukan seperti salah satunya pencetakan KTP-el.

Dari wawancara dapat dipahami bahwa dalam inovasi program jemput bola ini sudah bagus cuma masyarakat mengeluhkan lambatnya proses pelayanan yang mengakibatkan antri,

masyarakat sekitar juga belum tau pentingnya dokumen kependudukan dan mengurus hanya ketika dibutuhkan.

Berdasarkan pemberitaan diatas diketahui bahwa adanya salah satu kerumitan yang dirasakan dalam inovasi jemput bola oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir yaitu tidak rutinnya kegiatan ini dilakukan. Selain itu kendala banyaknya daerah terpencil di Kabupaten Indragiri Hilir juga menjadi kendala tersendiri sehingga adanya harapan untuk merutinkan kegiatan Inovasi Jemput Bola oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir.

Sesuai hasil pengamatan penulis dari hasil observasi di lapangan, kerumitan mayoritas terjadi saat mengimplementasikan di lapangan secara langsung. Kerumitan bagi pemberi jasa ketika masyarakat meminta di layani dengan cepat akan tetapi dia tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dan kerumitan lain terdapat pada masalah teknis seperti jaringan, medan yang sulit dijangkau dan keterbatasan dalam alat-alat yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program jemput bola yang digunakan bergantian dengan kantor yang mengakibatkan dokumen kependudukan yang mengalami penumpukan dalam pengerjaan. Sedangkan kerumitan bagi penerima jasa terdapat pada jadwal pelaksanaan jemput bola yang tidak pasti yang mana ada beberapa masyarakat yang datang langsung ke kantor dan masalah teknis yaitu miskomunikasi atau kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai dokumen kependudukan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pemaparan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi maka dapat disimpulkan pada indikator kerumitan diketahui bahwa Kendala jaringan yang mana tidak semua wilayah desa di Kabupaten Indragiri Hilir dijangkau sinyal tersebut, termasuk pada kendala jalan menuju tempat pelaksanaan yang terkadang susah dijangkau dan sarana prasarana yang kurang memadai. Kendala banyaknya daerah terpencil di Kabupaten Indragiri Hilir juga menjadi kendala tersendiri sehingga adanya harapan untuk merutinkan kegiatan Inovasi Jemput Bola oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir.

4. Kemungkinan dicoba

Kemungkinan dicoba merupakan inovasi yang harus melewati fase uji publik dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Dalam inovasi program jemput bola ini diharapkan mendapatkan respon baik dari masyarakat dan diterapkan secara terus menerus karena keunggulan yang diberikan. Dengan adanya program jemput bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dimana pelayanan dilakukan

dengan upaya lebih didekatkan ke masyarakat maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berharap masyarakat semakin sadar akan pentingnya dokumen kependudukan.

Berdasarkan pemaparan dari ibu Tri Wiwi sebagai informan utama dalam penelitian menjelaskan bahwa pelayanan jemput bola ini dibuat sosialisasi ke masyarakat dalam program jemput bola ini tidak ada, melainkan hanya pihak camat yang memberitahu bahwa adanya pelayanan jemput bola yang diadakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mana pemberitahuan perubahan inovasi yang kurang optimal, ternyata tidak hanya berakibat pada tidak sampainya informasi keseluruhan masyarakat serta cara pandang masyarakat dalam akan pentingnya dokumen kependudukan ini yang berakibat mengrusnya ketika dibutuhkan saja.

Inovasi dapat dicoba dan berlanjut dalam kegiatan pelayanan dalam perubahan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Inovasi program jemput bola dapat dicoba dan berlanjut dalam kegiatan pelayanan dalam menghasilkan sesuatu yang lebih baik sehingga inovasi tersebut mampu menunjukkan keunggulannya.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa inovasi ini dibuat langsung dilaksanakan, banyak masyarakat yang merasa mudah dan cepat akan inovasi program jemput bola ini maka sampai dengan sekarang pelaksanaan inovasi tersebut masih berjalan.

Berdasarkan wawancara dalam pelayanan ini memiliki keunggulan lebih yaitu pelayanan yang lebih dekat tetapi tetap menunggu 2 hari untuk jadinya dokumen kependudukan tersebut. Dengan masyarakat yang memberikan nilai positif yang berarti masyarakat telah membantu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Indragiri Hilir dalam mencapai target pelayanan, karena dengan adanya nilai positif tersebut maka program tersebut dianggap berhasil dan mampu bertahan sehingga dapat dijalankan secara terus menerus.

Berdasarkan gambar diatas diketahui alur proses dari pelayanan jemput bola oleh Disdukcapil. Dengan adanya kemudahan dan kesesuaian target maka dirasa perlu untuk coba oleh instansi sejenis lainnya di berbagai daerah. Selain itu memaksimalkan program ini juga sangat di anjurkan mengingat banyaknya manfaat yang di rasakan dalam pelayanan jemput bola oleh Disdukcapil.

Sesuai hasil pengamatan penulis dari hasil observasi di lapangan, kemungkinan coba dalam inovasi program jemput bola ini dibuat Disdukcapil bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Program ini dirancang untuk mengatasi tantangan

geografis wilayah yang luas sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan. Program jemput bola ini mendapatkan respon baik dari masyarakat meskipun ada waktu tunggu tertentu untuk penyelesaian dokumen kependudukan tersebut dan pelayanan jemput bola ini masih diterapkan hingga sekarang. Perlu adanya sosialisasi yang diadakan Disdukcapil secara langsung kepada masyarakat luas sehingga masyarakat mengerti pentingnya dokumen kependudukan dan masyarakat tau adanya pelayanan jemput bola sehingga program ini bisa lebih optimal menyebar dikalangan masyarakat.

Berdasarkan hasil pemaparan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi maka dapat disimpulkan pada indikator Kemungkinan dicoba diketahui bahwa masyarakat yang merasa mudah dan cepat akan inovasi program jemput bola ini maka sampai dengan sekarang pelaksanaan inovasi tersebut masih berjalan. Dengan adanya kemudahan dan kesesuaian target maka dirasa perlu untuk coba oleh instansi sejenis lainnya di berbagai daerah. Selain itu memaksimalkan program ini juga sangat di anjurkan mengingat banyaknya manfaat yang di rasakan dalam pelayanan jemput bola oleh Disdukcapil.

Inovasi yang harus diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam program jemput bola yang mana diharapkan dapat diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi membawa perubahan yang dapat diamati oleh masyarakat, semakin mudah inovasi itu diamati maka semakin banyak orang yang akan menggunakan inovasi ini, dari pelaksanaan inovasi bisa dilihat dari waktu ke waktu semakin banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui program jemput bola. Tetapi masih ada masyarakat yang tidak sadar akan pentingnya dokumen kependudukan dan kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Berikut ini pemaparan oleh Ibu Tri Wiwi selaku ADB Kependudukan Ahli Muda Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, mengenai adanya program jemput bola yang menjadikan pelaksanaan menjadi efektif atau tidaknya

“Efektif atau tidak? Ya efektif untuk pelaksanaan program jemput bola ini dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, jadi sebelum adanya program jemput bola ini padatnya pelayanan dikantor dan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan dikarenakan jauhnya jarak tempuh untuk sampai ke kantor. Ya walaupun masih banyak yang langsung datang ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan dengan alasan dibutuhkan segera.”

Berdasarkan pemaparan dari ibu Tri Wiwi bahwa adanya program jemput bola efektif untuk mengurangi padatnya pelayanan dikantor dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Sebelum adanya program jemput bola sering terjadi padatnya pelayanan dikantor dan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan dikarenakan jauhnya jarak tempuh untuk sampai kekantor.

Inovasi memberikan kemudahan dan dapat diterima

Inovasi program jemput bola dapat memberikan kemudahan dan dapat diterima sehingga inovasi tersebut mampu menunjukkan keunggulannya. Berikut ini pemaparan oleh Ibu Rezki Hidayani, SH selaku ADB Kependudukan Ahli Muda Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, menyatakan bahwa :

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Rezki Hidayani bahwa adanya inovasi program jemput bola ini sangat membantu masyarakat dan memudahkan masyarakat yang tidak perlu jauh-jauh kekantor untuk mengurusnya, dengan inovasi program jemput bola ini juga pelayanan kependudukan bisa mencapai targetnya.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa inovasi ini sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama yang hampir dua jam untuk menuju kekantor, tetapi kendalanya jika berkas tidak lengkap dan tidak tahu apa saja persyaratan dokumen kependudukan yang ingin dibuat maka masyarakat tidak dapat melakukan program jemput bola tersebut.

Sesuai hasil pengamatan penulis inovasi program jemput bola ini dihadirkan untuk memberikan kemudahan masyarakat, kemudahan itu dapat dilihat dari masyarakat lebih merasa dimudahkan dalam hal biaya yang harus dikeluarkan untuk perjalanan dan pengurusan sekarang tidak dipungut biaya sepeserpun, lokasi yang mudah dijangkau sehingga adanya peningkatan pelayanan dalam capaian target pelayanan, meskipun ada beberapa jenis layanan memerlukan peningkatan lebih dan sosialisasi lebih lanjut untuk mencapai tujuan sepenuhnya.

Berdasarkan hasil pemaparan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi maka dapat disimpulkan pada indikator Kemudahan Diamati diketahui bahwa program jemput bola efektif untuk mengurangi padatnya pelayanan dikantor dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan selain itu program jemput bola ini dihadirkan untuk memberikan kemudahan masyarakat, masyarakat lebih merasa dimudahkan dalam hal biaya yang harus dikeluarkan untuk perjalanan dan pengurusan sekarang tidak dipungut biaya.

Faktor kendala dari Inovasi Program Jemput Bola dalam mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan

1. Jangkauan yang Belum Luas

Faktor kendala dari inovasi program jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan merupakan kendala yang menghambat dalam pelaksanaan inovasi program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir,

Kondisi geografis di Kabupaten Indragiri Hilir yang berbeda-beda membuat daya tangkap jaringan internet juga berbeda-beda pelayanan jemput bola administrasi kependudukan tidak dapat berjalan secara maksimal karena jaringan yang tersedia pada daerah tersebut kurang memadai. Keterbatasan dalam sarana dan prasarana pelayanan jemput bola dengan dikantor digunakan bergantian yang berakibat dokumen kependudukan yang mengalami penumpukan dalam pengerjaan tersebut.

2. Sulitnya mengkondisikan Masyarakat di Lapangan

Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi kendala masyarakat pada program jemput bola ini dalam selesainya dokumen kependudukan karena antri banyak dan kendala pelaksanaan jemput bola yang tidak ditentukan akibatnya masyarakat yang jauh dari lokasi pelaksanaan jemput bola pun tidak mengetahui bahwa ada pelaksanaan jemput bola yang diadakan oleh Disdukcapil dan partisipasi masyarakat terhadap dokumen kependudukan masih kurang. Dengan adanya kendala yang terdapat dalam pelaksanaan program jemput bola tersebut mengakibatkan masih belum optimalnya pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

3. Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai

Kendala jaringan yang mana tidak semua wilayah desa di Kabupaten Indragiri Hilir dijangkau sinyal tersebut, termasuk pada kendala jalan menuju tempat pelaksanaan yang terkadang susah dijangkau dan sarana prasarana yang kurang memadai. Kendala banyaknya daerah terpencil di Kabupaten Indragiri Hilir juga menjadi kendala tersendiri sehingga adanya harapan untuk merutinkan kegiatan Inovasi Jemput Bola oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan pemaparan dari ibu Tri Wiwi mengenai kerumitan dalam pelaksanaan program jemput bola dapat peneliti simpulkan bahwa dalam inovasi program jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kendala jaringan internet yang mana terdapat

daerah yang susah dijangkau. Selain itu terdapat juga kendala jalan menuju tempat pelaksanaan inovasi program jemput bola tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indragiri Hilir maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelaksanaan inovasi program jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir berjalan dengan cukup maksimal karena adanya manfaat yang di rasakan baik masyarakat maupun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu perlunya beberapa perbaikan di beberapa sisi sebab adanya beberapa kendala yaitu Jangkauan yang Belum Luas, Sulitnya mengkondisikan Masyarakat di Lapangan, dan Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. A. (2022) *Inovasi Pelayanan Publik Terpilih 2022, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*.
- ayoriau.co (2018) *Bupati Inhil Apresiasi Upaya 'Jemput Bola' Pelayanan Adminduk, ayoriau.co*.
- Dharmayanti, L. T., Suprihatin, B. and Hartono, Y. (2020) 'Inovasi "Jebol" Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin', *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(2), pp. 71–81. doi: 10.31289/publika.v8i2.3824.
- disdukcapil.inhilkab.go.id (2019) *Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencaatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, disdukcapil.inhilkab.go.id*.
- Eldo, D. H. A. P. and Mutiarin, D. (2019) 'Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan "Kumis MbahTejo" di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), p. 156. doi: 10.24198/jmpp.v1i2.16753.
- Katharina, R. (2021) *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*.
- Marfiati, R. F. and Reviandani, O. (2023) 'Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo', *Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), pp. 204–211. doi: 10.25299/jiap.2023.13533.
- Prastya, Y. R. and Sunaningsih, S. N. (2020) 'Analisis Penerapan Program Inovasi Pada

- Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), pp. 122–132. doi: 10.31629/juan.v8i2.2686.
- Rukayat, Y. (2017) 'Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu', *Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 2(2), pp. 56–65.
- Saputro, H. N. (2023) *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*, *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*. doi: 10.31845/jwk.v26i1.823.
- Sari, M. E. P. and Pratiwi, D. A. (2021) 'Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Batam', *Jurnal Trias Politika*, 5(1), pp. 1–12. doi: 10.33373/jtp.v5i1.2874.
- Sari, N. R. D. and Meirinawati (2022) 'Inovasi Pelayanan "Si Jaran Ijo" (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Blitar', *Publika*, 10(3), pp. 909–922.
- Sellang, K., Ahmad, J. and Mustanir, A. (2019) 'Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik', (August), pp. 1–168.
- Sri, M. (2014) *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Sugiyono (2013) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Vol. 15, Issue 2).', *Alfabeta.*, pp. 2013–2015.
- Viky, A. A. T. and Setyowati (2019) 'Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), pp. 328–336. doi: 10.21776/ub.jiap.2019.005.03.9.
- Zulkifli, A. P. (2019) 'PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga', 5(2), pp. 233–243.