

IMPLEMENTASI PROGRAM “PALING JEMPOL” KTP UNTUK PEMULA

IMPLEMENTATION PROGRAM OF “PALING JEMPOL” FOR BEGINNERS KTP

Akbar Berlianto*, Muhammad Agus Muljanto

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

*Koresponden email: 20041010030@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Jauhnya tempat tinggal masyarakat menuju ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyebabkan proses pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Magetan belum berjalan dengan optimal. Untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah Kabupaten Magetan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan membuat suatu terobosan yaitu membuat inovasi yang bernama Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jemput) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Komunikasi yang sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan sudah menyampaikan seluruh informasinya dengan secara jelas dan konsisten. 2) Sumber daya yang kurang optimal, hal ini karena modem yang digunakan pada saat pelayanan di daerah yang jaringan internetnya tidak stabil, membuat pelayanan menjadi lama. 3) Disposisi kurang berjalan optimal, hal tersebut berkaitan dengan intensitas respons atau tanggapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan masih memerlukan peningkatan lagi karena masih terjadi beberapa masalah teknis yang kerap terjadi, hal tersebut memerlukan waktu yang cukup lama untuk penanganannya. 4) Struktur birokrasi belum optimal dalam hal waktu, hal tersebut karena waktu penyelesaiannya yang kurang maksimal sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ada yaitu sekitar 75 menit sedangkan di lapangan ternyata harus menunggu beberapa hari.

Kata kunci: Implementasi; administrasi kependudukan; KTP elektronik

ABSTRACT

The distance of the community's residences from the Civil Registry and Population Office has resulted in the administrative process for population affairs in Magetan District not running optimally. To address this, the Magetan District Government, through the Civil Registry and Population Office, has made a breakthrough by introducing an innovation called the Pelayanan Keliling Jemput Bola Program (Paling Jempol), which aims to provide more accessible services directly to the community. The implementation of the Pelayanan Keliling Jemput Bola Program (Paling Jemput) by the Civil Registry and Population Office of Magetan District is the focus of this study. This research is qualitative in nature with a descriptive approach. The data analysis technique utilizes the interactive model developed by Miles, Huberman, and Saldana, which involves data collection, data condensation, data display, and drawing conclusions. The result of this research is: 1) Effective communication has been demonstrated by consistently and clearly conveying all information. 2) There are insufficient resources because the modulator demodulator (modem) they use when providing service in areas where the internet network is unstable, makes service take a long time. 3) Disposition hasn't operated at its best, this is related to the response from the Population and Civil Registration Service of Magetan Regency which still requires further improvement because there are still several technical problems which often occur, this requires quite a long time to be resolved. 4) The bureaucratic framework wastes too much time. This is because the completion time was shorter than the maximum allowed and did not follow the current SOP, which approximately 75 minutes while in reality you have to wait several days.

Keywords: Implementation; Population Administration; electronic KTP

PENDAHULUAN

Pemerintah perlu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima untuk menyejahterakan rakyat Indonesia (Dewi & Oktariyanda, 2022). Pelayanan prima yang dimaksud adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal sehingga kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi (Puspitasari, 2019). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi setiap penduduknya sesuai apa yang telah tercantum

dalam Undang-Undang. Praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara ideal mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menjelaskan bahwa praktik penyelenggaraan layanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan layanan publik juga merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk Indonesia, sehingga

mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal yang diperlukan.

Dilihat dari ruang lingkupnya, penyelenggaraan pelayanan publik meliputi seluruh aspek dalam kehidupan. Mulai dari seseorang sebelum lahir, hingga seseorang tersebut meninggal. Dari kondisi tersebut, seharusnya penyelenggaraan pelayanan publik harus mengedepankan regulasi-regulasi yang sesuai dengan standar pelayanan. Akan tetapi, fakta di lapangan menunjukkan bahwa praktik pelayanan publik di Indonesia belum mengacu pada aturan sesuai dengan standar pelayanan sehingga tidak mengherankan ditemukan maladministrasi pelayanan. Hal ini dipertegas oleh data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke dalam Ombudsman RI, bahwa permasalahan buruknya pelayanan sebagian besar diakibatkan praktik menunda-nunda pelayanan, tidak memberikan pelayanan, serta permintaan uang, barang, atau jasa (Ombudsman RI, 2022). Ketidapatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung menimbulkan maladministrasi, hal ini terjadi karena kurang berhasilnya sistem pengawasan untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pelaksana serta kurangnya kepedulian birokrat dalam menjaga komitmen yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Mayasari, 2019).

Dari hasil pemeriksaan Ombudsman RI melalui aplikasi "SIMPel", terdapat 8.292 laporan mengenai maladministrasi sepanjang tahun 2022. Laporan tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 yang terdapat 7.186 laporan. Jumlah tersebut tentunya tidak sedikit, sehingga perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik guna menghilangkan masyarakat terhadap pemerintah mengenai citra birokrasi pelayanan publik yang masih sangat buruk. Praktik maladministrasi dapat ditekan secara optimal apabila Ombudsman RI dapat bekerja sesuai tugas pokoknya. Hal ini memerlukan partisipasi aktif masyarakat melaporkan dugaan maladministrasi (Dharmawan & Marbun, 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan hak dan kebutuhan dasar yang cukup banyak dan kompleks di berbagai sektor. Hal tersebut menjadi tantangan negara berkembang seperti Negara Indonesia untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berfokus pada kepentingan publik (Muljanto, 2021). Oleh sebab itu pemerintah harus menggandeng pihak-pihak terkait lainnya seperti lembaga independen dan/atau badan hukum lainnya yang bergerak di bidang pelayanan publik untuk bekerja sama menyediakan

pelayanan publik yang berkualitas baik bagi masyarakat yang mampu maupun masyarakat yang kurang mampu. Salah satu lembaga pemerintah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik yang mengurus bidang administrasi kependudukan (Fatima & Wibawani, 2024).

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 merupakan 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. Pelayanan administrasi kependudukan juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang berkenaan dengan penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan (Damayanti et al., 2022).

Dikutip dari Laporan Tahunan Ombudsman 2022, terdapat 5 keluhan utama masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan, antara lain: (1) Masih ditemukan adanya calo dan pungutan liar; (2) Banyak persyaratan tambahan dalam layanan administrasi kependudukan; (3) Lambatnya proses pencetakan KTP elektronik; (4) Konsolidasi data yang buruk; serta (5) Nomor antrean yang terbatas. Hal tersebut selaras dengan data yang dirilis oleh Ombudsman RI bahwa sepanjang tahun 2022 terdapat 776 laporan. Laporan tersebut meningkat tiga kali lipat dari laporan sepanjang 2021 yang hanya 206 laporan. Beberapa permasalahan tersebut hanya sekian dari banyaknya permasalahan layanan administrasi kependudukan di Indonesia. Selain akibat kondisi masyarakat itu sendiri, komitmen pemerintah yang rendah dalam penyelenggaraan layanan publik juga ikut andil dalam permasalahan layanan administrasi kependudukan di Indonesia. Salah satu keluhan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan adalah permasalahan tentang KTP elektronik. Permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan KTP elektronik yang sering terjadi antara lain waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang lama, prosedur yang berbelit-belit, ketidakramahan petugas dalam melayani masyarakat, adanya praktik percaloan serta pungutan liar, adanya diskriminasi pelayanan, dan sebagainya.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, KTP elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan sebuah cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kasih & Harsanti, 2022). Pemerintah Kabupaten Magetan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan selama ini belum bisa memberikan

pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Salah satu alasan utamanya adalah karena seluruh pelayanan administrasi kependudukan dipusatkan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Aji et al., 2023). Hal tersebut menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat salah satunya mengenai jarak tempuh. Dengan kondisi jarak tempuh tersebut, masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat pelayanan akan sangat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Magetan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan membuat suatu program yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya (Rudiansyah et al., 2021). Program ini merupakan program pelayanan perekaman KTP kepada masyarakat khususnya untuk wajib KTP pemula dengan terjun langsung ke SMA/SMK di wilayah Kabupaten Magetan yang diberi nama Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) sesuai yang tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Nomor 188/12/kept.403.111/2021 tentang Inovasi Pelayanan Keliling Jemput Bola.

Dikutip dari media berita *online* Klik Madiun sebelum adanya inovasi Pelayanan Keliling Jemput Bola, tepatnya pada tahun 2018 terindikasi terdapat sekitar 11 ribu warga Kabupaten Magetan belum melakukan perekaman KTP elektronik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan melakukan pelayanan jemput bola perekaman KTP elektronik terhadap siswa/siswi sebagai wajib KTP pemula. Program jemput bola dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berguna untuk memperlancar pendataan kepemilikan dokumen identitas warga. Mengenai teknis Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) pada tahap awal pihak sekolah harus mengirim surat permohonan pelayanan dengan melampirkan berkas serta data siswa kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Selanjutnya pihak dinas akan membuatkan jadwal pelayanan perekaman KTP elektronik di sekolah tersebut. Data siswa yang dikirim akan diverifikasi oleh dinas, jika terdapat berkas yang tidak memenuhi persyaratan akan dikembalikan kepada sekolah (Disdukcapil Magetan, 2019).

Melalui Program Pelayanan Keliling Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan masyarakat Kabupaten Magetan khususnya wajib KTP pemula, yang tempat tinggal jauh dari pusat pelayanan dapat dengan mudah dan cepat mengurus administrasi kependudukannya. Hal ini dikarenakan pelayanan dilakukan di lokasi SMA/SMK yang telah ditentukan,

sehingga siswa/siswi tersebut tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor dinas atau kantor kecamatan untuk melakukan perekaman KTP elektronik. Pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Pelayanan Keliling Jemput Bola memberikan perubahan positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan serta masyarakat, dengan kemudahan pelayanan yang ditawarkan, masyarakat semakin sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Dengan adanya program PALING JEMPOL, waktu pelayanan menjadi lebih singkat, yang sebelumnya untuk mengurus KTP elektronik sampai KTP elektronik tercetak selama 14 hari kerja, sekarang dalam program PALING JEMPOL hanya memerlukan waktu 15 menit untuk melakukan perekaman dan KTP elektronik akan diterbitkan setelah yang bersangkutan telah berusia 17 tahun.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif yang bertujuan memperoleh gambaran yang sistematis dan lebih mendalam serta secara tepat mengenai Implementasi Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan (Moleong, 2019). Fokus dari penelitian ini menggunakan teori menurut George Charles Edward III yang dikutip oleh (Anggara, 2014) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pemilihan informan yang digunakan *snowball sampling* dan *purposive sampling* (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang terdapat penelitian ini menggunakan model interaktif (*interaktif model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi *data collection*, *data condensation*, *data display*, *drawing and verifying* (Miles et al., 2014). Uji keabsahan data pada penelitian ini yaitu meliputi *credibility* (kredibilitas), *transferability* (keteralihan), *dependability* (kebergantungan) dan *confirmability* (kepastian).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilatarbelakangi oleh Peraturan Bupati Kabupaten Magetan Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, dan Fungsi, Serta Tata Cara

Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berlokasi di Jalan Raya Magetan-Madiun Km 4,5 Kecamatan Sukomoro, Kabupaten Magetan, Provinsi Jawa Timur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki beberapa layanan administrasi kependudukan unggulan, yaitu antara lain : Perekaman Keliling Buat Disabilitas dan Manula (Maling Budiman), Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WA Antar Dokumen ke Kecamatan (Paktu-wa Andok Ketan), Buah Hatiku yang merupakan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berkolaborasi dengan RSUD Sayidiman Magetan untuk penerbitan dokumen KIA, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga, dan Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) yaitu pelayanan perekaman KTP elektronik untuk pemula di SMA/SMK (Auliak & Hardjati, 2023).

Dalam penelitian ini penulis akan mendeskripsikan serta menguraikan hasil dari temuan-temuan di lapangan mengenai Implementasi Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang mengacu pada fokus penelitian menurut teori dari Edward III tentang faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi memiliki peran yang penting untuk menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik. Proses komunikasi ini harus dilakukan dengan tepat, akurat, dan konsisten dalam implementasi kebijakan publik. Dalam proses komunikasi ini terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya sebagai berikut :

Pertama yaitu Pertama yaitu transmisi, komunikasi yang terjadi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dengan pihak terkait seperti Dinas Pendidikan dan SMA/SMK/MA yang ada di Kabupaten Magetan serta masyarakat dalam penyelenggaraan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) sudah terimplementasikan. Terbukti dengan adanya pembuatan kebijakan dan implementor kebijakan dalam menyampaikan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) melalui sosialisasi yang telah dilakukan. Hal tersebut sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa kebijakan yang dilaksanakan harus disalurkan kepada pelaksana kebijakan yang melaksanakannya.

Kedua yaitu kejelasan, komunikasi yang terjadi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dengan seluruh SMA/

SMK/MA yang ada di Kabupaten Magetan harus jelas dan tidak membingungkan pihak manapun. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah memberikan kejelasan dalam menyampaikan sosialisasi dan informasi kepada pemohon. Berkaitan dengan alur proses pembuatan KTP elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah mempublikasikan di media sosial resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Hal tersebut sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa kejelasan tujuan dan cara yang akan digunakan dalam proses pengimplementasian suatu kebijakan sangat penting agar dapat berjalan dengan baik.



Gambar 1. Persyaratan Program Paling Jempol

Ketiga yaitu konsistensi, pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan haruslah selalu konsisten dan tidak berubah-ubah. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) dalam hal persyaratan atau berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan KTP elektronik sudah konsisten dan tidak ada perubahan sama sekali dan sesuai dengan yang disampaikan saat sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Hal tersebut sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa implementasi sebuah kebijakan yang efektif membutuhkan komunikasi yang jelas dan membutuhkan perintah yang konsisten.

Berdasarkan indikator yang terdapat dalam proses komunikasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu peran/fungsi yang penting untuk menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik. Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) proses komunikasi harus dilakukan dengan tepat, akurat, serta konsisten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada faktor komunikasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah berhasil dalam mengimplementasikan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol).

Sumber Daya

Sumber daya yang digunakan dalam proses implementasi adalah jumlah staf, keahlian dari para pelaksana kebijakan, sumber anggaran dan penggunaannya, terdapat fasilitas-fasilitas yang mendukung agar dapat dipakai guna mendukung kelancaran dalam melaksanakan program seperti sarana dan prasarana, serta adanya kewenangan yang dapat menjamin agar program dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Pertama, yaitu staf, berkaitan dengan staf yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah terimplementasikan dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, salah satu komponen standar pelayanan publik adalah kompetensi pelaksanaan. Kompetensi pelaksanaan adalah suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pelaksana yang meliputi pengetahuan keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dalam hal ini jumlah operator, kemampuan serta keahlian operator yang dibutuhkan dalam Program Pelayanan Keliling Jempol Bola (Paling Jempol) sudah terimplementasikan.

Kedua yaitu informasi, berkaitan dengan bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan selaku implementor kebijakan melaksanakan Program Pelayanan Keliling Jempol Bola (Paling Jempol) serta data yang berkaitan dengan program tersebut. Dalam melaksanakan Program Pelayanan Keliling Jempol Bola (Paling Jempol) ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah menyampaikan informasi yang berkaitan dengan program ini kepada UPTD Dinas Pendidikan Provinsi dan SMA/SMK/MA yang ada di Magetan melalui sosialisasi. Kemudian mengenai alur dan persyaratan Program Pelayanan Keliling Jempol Bola (Paling Jempol) sudah sangat jelas dan dapat diakses melalui media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dan di berita *online*.

Ketiga fasilitas, berkaitan dengan fasilitas atau sarana sebagai penunjang dari penyelenggaraan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol). Sarana yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan adalah seperangkat alat perekaman KTP elektronik yang terdiri dari *fingerprnt scanner*, *irish scanner*, *signature pad*, kamera, laptop dan modem internet. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan juga memfasilitasi operator untuk menggunakan mobil dinas untuk keperluan membawa alat-alat perekaman ke lokasi pelayanan. Sarana yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan untuk menunjang pelaksanaan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling

Jempol) sudah terimplementasikan baik. Namun pada saat melakukan perekaman KTP di daerah yang memiliki sinyal atau jaringan internet yang tidak bagus karena modem yang mereka gunakan tidak bekerja secara maksimal, membuat pelayanan menjadi lebih lama.



Gambar 2. Fasilitas Program Paling Jempol

Keempat yaitu kewenangan, berkaitan dengan pembagian kewenangan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan selaku implementor kebijakan merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mendapatkan wewenang untuk menjalankan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) dari Peraturan Bupati Magetan Nomor 14 tahun 2022 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program Paling Jempol diterapkan untuk mempercepat masyarakat dalam kepemilikan dokumen adminduk khususnya KTP elektronik. Pembagian kewenangan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah cukup baik dibuktikan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan menurunkan Surat Perintah Tugas (SPT) untuk operator setiap ada Program Paling Jempol. Dalam SPT tersebut akan ditunjukkan siapa saja operator yang akan ikut dalam pelaksanaan Program Paling Jempol.

Dengan demikian, pada faktor sumber daya dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah berhasil mengimplementasikan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) namun belum optimal. Hal ini karena Namun pada saat melakukan perekaman KTP di daerah yang memiliki sinyal atau jaringan internet yang tidak bagus karena modem yang mereka gunakan tidak bekerja secara maksimal, membuat pelayanan menjadi lebih lama.

Disposisi

Berkaitan dengan sikap serta komitmen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan terhadap Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) yang dilaksanakan di seluruh SMA/SMK/MA yang ada di Kabupaten Magetan. Ada tiga faktor yang mempengaruhi kemampuan dan kemauan implementor kebijakan untuk melaksanakan kebijakan, antara lain sebagai berikut :

Pertama yaitu kognisi, berkaitan dengan seberapa jauh pemahaman dari operator Dinas Ke-

pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan terhadap Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) ini. Harapan dari adanya Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) adalah untuk mempermudah dan mempercepat pembuatan KTP elektronik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah berhasil mempermudah masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik yang awalnya harus datang langsung ke Kantor Disdukcapil sekarang cukup menunggu sekarang cukup menunggu jadwal perekaman di SMA/SMK/MA. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh George Charles Edward III yang menyatakan bahwa, pemahaman terhadap tujuan kebijakan sangat penting bagi implementor kebijakan. Apabila sistem nilai yang mempengaruhi sikapnya berbeda dengan sistem nilai pembuat kebijakan, implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Ketidamampuan administratif dari implementor kebijakan, yaitu ketidamampuan dalam menanggapi kebutuhan dan harapan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menyebabkan pelaksanaan suatu program tidak efektif.

Kedua yaitu arahan dan tanggapan pelaksanaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dalam memberikan arahan dan tanggapan terhadap pelaksanaan sudah terimplementasikan karena pada saat terjadi masalah atau komplain, mereka langsung menanggapi sekaligus memberikan solusi atau arahan sesuai dengan apa yang pemohon butuhkan sehingga masalah dapat teratasi dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan George Charles Edward III yang menyatakan bahwa arahan dan tanggapan pelaksanaan ini meliputi penerimaan, ketidakberpihakan, ataupun penolakan implementor kebijakan dalam menyikapi kebijaksanaan. Apabila dilihat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang mampu memberikan arahan dan tanggapan terhadap pelaksanaan artinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah menerima apa yang menjadi komplain dari masyarakat dan dapat memberikan solusi berarti mampu menyikapi kebijaksanaan dalam sebuah pelaksanaan.

Ketiga yaitu intensitas respons atau tanggapan pelaksana, intensitas respons atau tanggapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dalam pelaksanaan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) ini. Hal ini dibuktikan dengan operator Program Paling Jempol ketika terjadi permasalahan seperti jaringan internet yang tidak stabil, mereka langsung berusaha memperbaikinya, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, pada faktor disposisi Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah berhasil mengimplementasikan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) berjalan dengan optimal, karena ketiga sub fokus dari disposisi sudah berjalan dengan optimal.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ini berkaitan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sebagai acuan dalam pelaksanaan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol). (SOP) ini menjadi dasar bagi implementor kebijakan untuk melakukan suatu kegiatan. Sehingga dalam pengimplementasian Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol). Harus dijalankan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan pedoman standar pelayanan dalam PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan sarana prasarana. Waktu yang dimaksud adalah jangka waktu pelaksanaan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari pertama sampai selesai.

Dalam pelaksanaan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) tersebut pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah mengimplementasikan *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan baik. Akan tetapi dalam waktu penyelesaiannya yang kurang optimal sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ada yaitu sekitar 75 menit sedangkan di lapangan ternyata harus menunggu beberapa hari. Apabila dikaitkan dengan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 yaitu waktu maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan belum melaksanakan *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan optimal sehingga perlu ditingkatkan lagi agar mendapatkan pelayanan yang sesuai. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada faktor struktur birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah berhasil mengimplementasikan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) akan tetapi belum optimal. Hal tersebut terjadi karena proses mengunggah data ke server pusat memerlukan waktu 1 x 24 jam sehingga waktu penyelesaian Program Paling Jempol tidak sesuai dengan SOP yang ada yaitu sekitar 75 menit sedangkan di lapangan ternyata harus menunggu beberapa hari sampai KTP elektronik didistribusikan.

KESIMPULAN

Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (Paling Jempol) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah terimplementasi dengan baik dan sudah memenuhi

empat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi menurut George Charles Edward III. Akan tetapi saat pelayanan di daerah yang memiliki jaringan internet kurang stabil membuat pelayanan lebih lama dikarenakan modem yang mereka gunakan hanya bisa untuk satu karti provider. Kemudian mengenai pencetakan KTP elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan tidak bisa melayani untuk pemohon yang berasal dari luar Kabupaten Magetan karena blangko KTP elektronik yang terbatas, pemohon yang berasal dari luar Kabupaten Magetan disarankan agar mencetak KTP elektronik di daerah asalnya. Kemudian dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) masih belum optimal. Hal tersebut karena waktu penyelesaiannya yang kurang maksimal sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ada, yaitu ± 75 menit sedangkan di lapangan ternyata memerlukan beberapa hari sampai KTP didistribusikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, N. W. A., Supriyono, B., & Shobaruddin, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 63–72.
- Alvira Damayanti, D., Yani Yuningsih, N., & Akbar, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 2(2), 323–336.
- Anggara, S. (2014). Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik* (2nd ed.). Pustaka Setia.
- Auliak, N. P., & Hardjati, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. *Journal of Governance and Local Politics (JLGP)*, 5(1), 67–75.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Analisis Profil Penduduk Indonesia. In *Badan Pusat Statistik*. <https://www.bps.go.id/>
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) (Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 10(2),
- Dharmawan, M. F., & Marbun, R. (2021). Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi Tahun 2019. *Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani)*, 11(2), 285–304.
- Fatima, A. I., & Wibawani, S. (2024). Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 84–91.
- Julianti, L., & Zulkarnaini, Z. (2017). *Implementasi Program Pengembangan Listrik Pedesaan oleh Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Rokan Hulu* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Kasih, P. B., & Harsanti, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tehan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Registrare*, 4(2), 114–128.
- Klik Madiun. (2018). *11 Ribu Belum Rekam E-KTP, Dukcapil Jemput Bola ke Sekolah*. <https://www.klikmadiun.com/2018/12/11-ribu-belum-rekam-e-ktp-dukcapil.html>
- Mahendra, M., & Zulkarnaini, Z. (2021). Implementasi Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 4(2), 623–636.
- Mayasari, D. (2019). Peningkatan Kepatuhan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Guna Meminimalisir Terjadinya Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Prosiding Seminar Stiarni*, 6(1), 60–67.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muljanto, M. A. (2021). Analisis Sektor Unggulan Dalam Pembangunan Daerah di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 5(2), 169–181.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1).
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520.
- Sabrina, R., & Zulkarnaini, Z. (2016). *Implementasi Program Wajib Belajar 12 Tahun di Kabupaten Indragiri Hulu* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Subhan, M., Zulkarnaini, Z., Meiwanda, G., & Putri, R. A. (2022). Analisis Peran Stakeholder dalam Program Siak Hijau di Kabupaten Siak. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 439–454.