

Inovasi Layanan Kependudukan Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang

Anggita May Putri Kiswanto¹, Marissa Krianayanti Bunga Putri²,
Vivi Charunia Wati³, Regi Rizki Fauzi⁴, Irvan Arif Kurniawan⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

2101010001@student.unis.ac.id¹, 2101010052@student.unis.ac.id², ,

2101010041@student.unis.ac.id³, 2101010024@student.unis.ac.id⁴,
iankurniawan@unis.ac.id⁵

ABSTRACT

Public administration focuses on the implementation of government through effective management, including in public services. The Population and Civil Registration Office of Tangerang Regency launched the Jemput Bola Program as an innovation in population administration. This program aims to overcome obstacles to access to services for the community, especially those who live in remote areas or have physical limitations. Through a proactive approach, Disdukcapil officers visit the community to provide services, such as making Identity Cards (KTP), Family Cards (KK), and birth certificates. This study uses a qualitative approach to analyze the implementation of the Jemput Bola Program and its impact on the quality of population administration services. The theory of diffusion of innovation by Everett M. Rogers is used as an analytical framework, focusing on five characteristics of innovation: relative advantage, appropriateness, complexity, trialability, and ease of observation. The results of the study indicate that the Jemput Bola Program provides significant benefits in terms of accessibility and speed of service. The community feels real benefits from this program, which also contributes to more accurate population data updates.

Keywords: Public Service

ABSTRAK

Administrasi publik berfokus pada penyelenggaraan pemerintah melalui manajemen yang efektif, termasuk dalam pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang meluncurkan Program Jemput Bola sebagai inovasi dalam administrasi kependudukan. Program ini bertujuan untuk mengatasi kendala akses layanan bagi masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik. Melalui pendekatan proaktif, petugas Disdukcapil mendatangi masyarakat untuk memberikan pelayanan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis implementasi Program Jemput Bola serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers digunakan sebagai kerangka analisis, dengan fokus pada lima karakteristik inovasi: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jemput Bola memberikan keuntungan signifikan dalam hal aksesibilitas dan kecepatan pelayanan. Masyarakat merasakan manfaat nyata dari program ini, yang juga berkontribusi pada pembaruan data kependudukan yang lebih akurat.

Kata kunci : Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Administrasi publik berfokus pada penyelenggaraan pemerintah melalui manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi publik terlibat dalam pengelolaan pelayanan publik dan penyediaan jasa-jasa yang dibutuhkan masyarakat. Ketika kita

membahas pelayanan, kita merujuk pada terjemahan dari kata "service," yang sering dianggap sebagai jasa. Jasa itu sendiri mencakup berbagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang tidak menghasilkan kepemilikan yang nyata. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa administrasi publik berperan penting dalam menyediakan layanan dan jasa yang esensial bagi masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud (itangible) dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu yang produksinya (perebutan atau hasil) dapat atau bahkan tidak dapat diperalihkan dengan suatu produk fisik (Susi Ratnawati, Heru Irianto, 2022).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan hal ini harus mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat mempengaruhi kesetiaan mereka terhadap instansi tersebut. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang baik, mereka cenderung lebih loyal. Pelayanan yang berkualitas sering kali diidentikkan dengan pelayanan prima. Saat ini, dengan adanya perkembangan teknologi, pegawai dapat lebih mudah memberikan pelayanan prima kepada publik, karena teknologi dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dihadapi. (Putri, 2023).

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah yang aktif dalam menjalankan administrasi kependudukan. Dalam upaya mempercepat pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang telah meluncurkan program inovatif bernama "jemput bola." Program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan publik. Keberadaan program ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Program Inovasi Jemput Bola ini mengacu pada Pasal 7 Ayat 1 dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang berbunyi: "Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan." (*UU No. 24 Tahun 2013*, n.d.).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang melayani pencatatan sipil dan administrasi kependudukan yaitu Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Seringkali masyarakat mengalami kendala seperti lokasi pelayanan yang jauh, kendala waktu terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik. Dalam upaya mengatasi hambatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang meluncurkan inovasi layanan melalui program jemput bola. Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan cara proaktif, di mana petugas mendatangi langsung lokasi-lokasi tertentu, seperti sekolah, desa terpencil, yayasan, dan rumah warga yang membutuhkan layanan khusus. Berbagai inisiatif yang tergabung dalam program ini, seperti Disdukcapil Goes to School, Jempol Padamat, dan layanan untuk lansia dan penyandang disabilitas, menjadi wujud nyata komitmen

pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan public (*Sistem Jemput Bola, Disdukcapil Kabupaten Tangerang, Pembuatan E-KTP Pelajar Di Sekolah – Suarasiber.Co.Id, n.d.*).

Program jemput bola tidak hanya mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan, tetapi juga berkontribusi pada pembaruan data kependudukan yang lebih akurat dan mutakhir. Dengan demikian, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran berdasarkan data kependudukan yang valid. Inovasi ini sekaligus mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), khususnya dalam aspek pengentasan kemiskinan, peningkatan kualitas pendidikan, dan pengurangan kesenjangan. (Agus Piranda, 2019).

TINJAUAN LITERATUR

Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan

Inovasi dalam layanan administrasi kependudukan merujuk pada penerapan cara-cara baru yang lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, inovasi ini dapat mencakup penggunaan teknologi, pemanfaatan sumber daya manusia secara optimal, serta penyederhanaan prosedur yang mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi (Kementerian Dalam Negeri, 2016). Salah satu bentuk inovasi yang dapat diterapkan adalah program jemput bola, yang mengunjungi langsung masyarakat untuk memudahkan mereka dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers (2003)

Teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (2003) menjelaskan bagaimana, mengapa, dan pada tingkat apa inovasi diterima oleh individu atau kelompok dalam masyarakat. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Rogers mengidentifikasi lima elemen utama dalam difusi inovasi:

- **Relative Advantage:** Keuntungan relatif dari suatu inovasi dibandingkan dengan cara yang sudah ada sebelumnya. Dalam konteks administrasi kependudukan, program jemput bola menawarkan keuntungan berupa kemudahan akses bagi masyarakat yang tidak dapat datang langsung ke kantor Disdukcapil.
- **Complexity:** Tingkat kerumitan dalam mengadopsi inovasi tersebut. Program jemput bola harus sederhana dalam pelaksanaannya agar tidak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang akan memanfaatkannya.
- **Triability:** Kemungkinan bagi masyarakat untuk mencoba inovasi sebelum mengadopsinya secara penuh. Program ini dapat diuji coba pada kelompok masyarakat tertentu untuk melihat respons dan efektivitasnya.
- **Observability:** Seberapa mudah hasil dari inovasi ini dapat diamati oleh masyarakat lain, yang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi inovasi tersebut. Keberhasilan program jemput bola harus terlihat jelas dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat.

Program Jemput Bola dalam Administrasi Kependudukan

Program jemput bola merupakan pendekatan yang dilakukan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Dalam hal ini, program jemput bola dilakukan dengan mendatangi langsung masyarakat untuk membantu mereka dalam proses pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran (Intan Nurmalasari, Afifuddin Afifuddin, 2019).

Tantangan dan Peluang Program Jemput Bola

Meskipun memberikan banyak kemudahan, program jemput bola juga menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, biaya operasional, dan pemantauan yang efektif (Sari & Kurniawan, 2020). Namun, peluangnya sangat besar, terutama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang selama ini terkendala oleh jarak dan waktu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif yang mengacu pada metode yang dikemukakan oleh Lexy J. Moleong, yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui perspektif subjek yang terlibat. Dalam konteks ini, peneliti akan menggali informasi mengenai implementasi program jemput bola pada layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik dari sudut pandang informan, tanpa melakukan generalisasi. Penelitian ini akan berfokus pada analisis mendalam mengenai pelaksanaan program jemput bola serta dampaknya terhadap layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang. (Annisa Zulfa Rohadatul Aisy, Adie Dwiyanto Nurlukman, Arif Ginanjar Suryatman, 2023).

Dengan informan penelitian yaitu Bapak Dicky Purnama Koerniawan, ST, M.Si. selaku staff bagian Kasi Piak. Penelitian kualitatif ini memiliki beberapa fokus yang akan diperkuat. Fokus-fokus tersebut dirancang untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang diteliti. Berikut merupakan focus - fokus penelitian sebagai berikut:

Inovasi layanan kependudukan Disdukcapil melalui Program Jemput Bola terpadu di Kabupaten Tangerang yang berpedoman pada teori dari Everett M. Rogers (2003) meliputi:

- a) Relative Advantage atau Keuntungan Relatif.
- b) Compatibility atau Kesesuaian.
- c) Complexity atau Kerumitan.
- d) Triability atau Kemungkinan dicoba.
- e) Observability atau Kemudahan Diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dicky Purnama Koerniawan, ST, M.Si. selaku staff bagian Kasi Piak, mengenai program Jemput Bola di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, dapat dianalisis menggunakan teori inovasi yang dikemukakan oleh Everett M.

Rogers (2003), yang menjelaskan lima karakteristik inovasi yang mempengaruhi adopsi suatu teknologi atau inovasi di masyarakat.

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Berdasarkan hasil wawancara, program jemput bola memberikan keuntungan yang sangat besar bagi masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Salah satu keuntungan utama dari program ini adalah kemudahan bagi masyarakat yang tidak mampu hadir ke kantor Disdukcapil, seperti lansia, penyandang disabilitas, serta warga yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau. Dengan adanya layanan ini, petugas Disdukcapil Kabupaten Tangerang langsung turun ke lokasi masyarakat untuk melakukan perekaman data atau menyerahkan dokumen penting, seperti KTP dan Kartu Keluarga (KK). Program ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Tahun 2015, yang mengharuskan pemerintah hadir dari "pintu ke pintu" untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, tanpa terkecuali.

Keuntungan relatif lainnya adalah proses pelayanan yang lebih cepat dan prioritas dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan, seperti KTP dan Kartu Keluarga (KK). Dalam sistem jemput bola, dokumen yang biasanya memerlukan waktu lama untuk diproses akan diprioritaskan dan dikirim langsung ke tempat tinggal masyarakat. Hal ini memberikan keuntungan bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen segera tanpa harus menunggu lama. Dalam teori difusi inovasi, Relative Advantage (keuntungan relatif) yang besar adalah faktor yang sangat mendorong percepatan adopsi suatu inovasi. Masyarakat cenderung memilih solusi yang menawarkan manfaat lebih besar dibandingkan dengan metode yang sudah ada. Dalam hal ini, program jemput bola sangat menguntungkan karena dapat mengurangi hambatan dalam hal akses, waktu, dan biaya, serta memberikan proses yang lebih cepat dan efisien dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Secara keseluruhan, program jemput bola di Kabupaten Tangerang menunjukkan Relative Advantage yang jelas dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, yang berdampak pada meningkatnya penerimaan dan adopsi program ini.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Pada program jemput bola ini sangat memudahkan masyarakat sebetulnya, sebelum diadakannya program jemput bola ini masyarakat harus datang ke Disdukcapil, setelah adanya program ini masyarakat merasa terbantu. Diantaranya yang berkaitan dengan pelayanan cetak, selain perekaman KTP, jemput bola juga memberikan pelayanan ke posyandu-posyandu untuk pembuatan akte kelahiran. Kemudian juga berkerja sama dengan sekolah-sekolah SD maupun TK. Informasi ini secara tidak langsung terinformasikan ke para pemohon atau penduduk yang memohon pelayanan di perkampungan.

Program jemput bola dalam pelayanan administrasi kependudukan ini memiliki tingkat Compatibility yang tinggi karena sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan akses mudah, praktis, dan efisien terhadap layanan publik. Program jemput bola ini mengadopsi pendekatan yang sangat sesuai dengan nilai-nilai dan kebiasaan yang

ada di masyarakat, baik dalam hal pengurangan beban fisik maupun aksesibilitas layanan. Program ini juga menyelaraskan dengan kebutuhan sosial dan pendidikan masyarakat, dengan mengintegrasikan pelayanan administrasi ke posyandu dan sekolah- sekolah. Dengan tingkat Compatibility yang tinggi, program ini memiliki potensi besar untuk diadopsi lebih luas oleh masyarakat Kabupaten Tangerang dan daerah lainnya, karena sesuai dengan konteks sosial dan budaya setempat.

Keberhasilan program ini dalam memberikan layanan administrasi yang mudah diakses menunjukkan bahwa Compatibility yang tinggi antara inovasi dan kebutuhan masyarakat adalah faktor yang sangat mempengaruhi kesuksesan difusi inovasi tersebut. Masyarakat yang merasakan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsi dan memperluas penggunaan inovasi tersebut.

3. Complexity (Kerumitan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dicky Purnama Koerniawan, ST, M.Si Selaku bagian Kasie Piak mengatakan bahwa salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan program ini adalah bahwa tidak semua masyarakat memiliki akses atau pengetahuan tentang penggunaan teknologi yang diperlukan untuk mengetahui atau mengakses program jemput bola ini. Beberapa masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil atau kelompok lanjut usia dan penyandang disabilitas, mungkin tidak terbiasa dengan teknologi atau bahkan tidak memiliki perangkat untuk mengakses informasi mengenai program ini. Meskipun petugas Disdukcapil sudah sering menjadi narasumber dalam berbagai kesempatan untuk menyosialisasikan program jemput bola, masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui tentang layanan ini. Hal ini menjadi kendala dalam penyebaran informasi yang dapat mempercepat adopsi program. Sebagian besar masyarakat yang telah mengetahui program ini hanya setelah mendapat informasi langsung dari petugas atau narasumber yang datang ke desa atau kecamatan.

Dalam teori difusi inovasi, Complexity (Kerumitan) adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi tingkat adopsi suatu inovasi. Rogers (2003) menjelaskan bahwa semakin rumit atau kompleks suatu inovasi, semakin lambat tingkat adopsinya. Sebaliknya, inovasi yang mudah dipahami dan diterima akan lebih cepat diadopsi oleh masyarakat. Meskipun program jemput bola itu sendiri tidak rumit, kerumitan muncul dalam hal penyebaran informasi kepada masyarakat. Masyarakat yang tidak memiliki akses ke teknologi atau informasi tidak dapat mengetahui keberadaan program ini. Oleh karena itu, meskipun program ini adalah inovasi yang sederhana dari segi prosedur administratif, penyebaran informasi yang terbatas menjadi faktor penghambat dalam percepatan adopsi program tersebut.

4. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat diberikan kesempatan dan keleluasaan untuk mencoba layanan jemput bola ini dalam skala kecil sebelum program ini dijalankan dengan penuh. Masyarakat diberikan ini untuk mengajukan dengan yaitu memenuhi persyaratan- persyaratan yang memang keterbatasan tadi. Jadi kalau mohon izin, misal ternyata orang yang sehat, juga kan orang yang masih muda, tapi hanya karena tidak punya waktu untuk datang ke dunia, kita tidak menjadi, belum menjadi prioritas saat ini di jemput

bolanya. Lebih baik diarahkan datang ke diri satu kecamatan untuk layanannya, administrasi kependudukannya. Untuk percontohan atau uji coba dilakukan biasanya ketika hari ulang tahun Kabupaten Tangerang atau hari ulang tahun kecamatan. Kecamatannya request, tolong kan pelayanan jemput bola ke kecamatan kami atau desa seperti itu.

Dalam konteks program jemput bola ini, tingkat Triability yang tinggi sangat jelas terlihat. Masyarakat dapat mencoba layanan ini tanpa perlu khawatir akan kerumitan atau biaya tinggi, dan mereka tidak perlu membuat komitmen awal yang besar. Begitu mereka merasakan manfaat dari pelayanan yang mudah diakses, mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut. Ini adalah contoh yang sangat baik mengenai bagaimana Triability dapat memengaruhi percepatan adopsi inovasi dalam layanan publik.

Dengan Triability yang tinggi, masyarakat memiliki kesempatan untuk menguji layanan administrasi tanpa risiko atau ketakutan akan kerumitan. Hal ini akan mendorong tingkat partisipasi yang lebih tinggi dan mempercepat difusi inovasi tersebut ke seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah yang lebih terpencil atau bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Program jemput bola ini menunjukkan bahwa memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mencoba layanan terlebih dahulu dapat meningkatkan adopsi inovasi, terutama di kalangan mereka yang sebelumnya enggan mencoba karena ketakutan akan kerumitan atau biaya.

5. Observability (Kemudahan Diamati)

Berdasarkan hasil wawancara dengan adanya program jemput bola ini dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanannya. Jadi, ketika memang ketersediaan blanko atau mungkin untuk proses pencetakan KK atau dokumen lainnya akan menjadi prioritas. Jadi, bahkan diantarkan lagi nanti ke tempat masing-masing. misalnya kemarin itu ada di Gunung Kaler. Jadi memang penduduknya itu sangat-sangat miskin, termasuk miskin ekstrem. Tapi tidak terdata selama ini, jadi tidak mendapatkan bantuan. Tapi dia tidak punya mata pencaharian, selain karena keterbatasan fisik, dia juga tidak punya penghasilan. Tidak terdata, akhirnya terlewat dapat bantuan. Ketika ada permohonan dari Kecamatan Gunung Kaler, kita datang ke sana, kita rekam, kita buat. Alhamdulillah sekarang dari dinas sosial yang bersangkutan mendapatkan jatah makan sehari dua.

Program jemput bola dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang menunjukkan Observability yang tinggi. Hasil yang nyata, seperti penerbitan dokumen dan pengantaran langsung ke rumah, serta dampak sosial yang terlihat, seperti pemberian bantuan sosial kepada warga yang sebelumnya tidak terdata, membuat program ini mudah diamati oleh masyarakat. Hal ini dapat mempercepat adopsi program karena masyarakat dapat langsung melihat manfaatnya. Dengan melihat keberhasilan program ini di lingkungan sekitar, orang lain akan lebih mudah mengikuti dan mengadopsinya, terutama mereka yang sebelumnya mungkin ragu atau tidak tahu tentang keberadaan program tersebut.

Keberhasilan program jemput bola dalam memberikan layanan yang terlihat nyata oleh masyarakat, baik dari segi administratif maupun sosial, meningkatkan Observability dan mempercepat difusi inovasi ini ke masyarakat yang lebih luas. Semakin banyak orang

yang melihat langsung manfaat dari program ini, semakin tinggi kemungkinan adopsi dan keberhasilan program ini dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang merupakan inovasi signifikan dalam layanan administrasi kependudukan. Inisiatif ini dirancang untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi masyarakat, seperti jarak dan keterbatasan fisik, dalam mengakses layanan administrasi yang sering kali sulit dijangkau. Melalui pendekatan proaktif, program ini berhasil mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan cara mendatangi lokasi-lokasi tertentu seperti sekolah, desa terpencil, dan rumah warga. Hal ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen penting seperti KTP dan Kartu Keluarga, tetapi juga memperbarui data kependudukan yang lebih akurat dan mutakhir. Dengan demikian, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran berdasarkan data yang valid.

Berdasarkan teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers, program ini menunjukkan keunggulan yang jelas dalam hal keuntungan relatif, kesesuaian, kemudahan, dan kemampuan untuk dicoba. Masyarakat merasakan manfaat langsung dari kemudahan akses dan kecepatan pelayanan, yang meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap instansi pemerintah. Selain itu, observabilitas dari hasil layanan yang nyata juga mempengaruhi tingkat adopsi program ini di kalangan masyarakat. Meskipun, program ini tidak lepas dari tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi yang digunakan untuk mengakses layanan. Oleh karena itu, penting untuk terus mengedukasi masyarakat dan memperluas penyebaran informasi mengenai program ini agar semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

Secara keseluruhan, Program Jemput Bola di Kabupaten Tangerang tidak hanya berhasil meningkatkan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Inovasi ini menunjukkan potensi besar dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi aktif dalam administrasi kependudukan.

Saran untuk meningkatkan keberhasilan Program Jemput Bola, diperlukan langkah-langkah strategis yang dapat memperluas jangkauan dan meningkatkan efektivitas layanan. Penguatan sumber daya menjadi hal yang penting, baik dari segi penambahan tenaga kerja, peralatan pendukung, maupun alokasi anggaran yang memadai untuk memastikan operasional program berjalan lancar. Pemanfaatan teknologi juga dapat dioptimalkan, misalnya dengan menghadirkan aplikasi daring untuk mempermudah pendaftaran dan komunikasi terkait layanan. Evaluasi rutin terhadap pelaksanaan program perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kendala dan menemukan solusi, sekaligus membuka peluang pengembangan layanan baru, Kolaborasi dengan institusi lain, seperti sekolah, yayasan, dan lembaga sosial, juga dapat mendukung upaya jemput bola, memastikan bahwa layanan ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Piranda, Z. (2019). Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol.5. <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/artic le/view/4348/2166>
- Annisa Zulfa Rohadatul Aisy, Adie Dwiyanto Nurlukman, Arif Ginanjar Suryatman, T. A. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, Vol 11, 1–13. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.1 41>
- Intan Nurmalasari, Afifuddin Afifuddin, A. Z. A. (2019). KUALITAS INOVASI PELAYANAN PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATENMALANG). *Jurnal Respon Publik*, Vol.13, 99–103. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/artic le/view/3591>
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Admindow) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol.9, 83–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zeno do.8310382>
- Sistem Jemput Bola, Disdukcapil Kabupaten Tangerang, Pembuatan E-KTP Pelajar di Sekolah – suarasiber.co.id. (n.d.). Retrieved January 13, 2025, from <https://suarasiber.co.id/2022/06/14/sistem- jemput-bola-disdukcapil-kabupaten- tangerang-pembuatan-e-ktp-pelajar-di- sekolah/>
- Susi Ratnawati, Heru Irianto, J. H. (2022). INOVASI LAYANAN KEPENDUDUKAN DISPENDUKCAPIL MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA TERPADU DI KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 09(<https://ejournal.ubhara.ac.id/intelektual/ issue/view/9>), 100–212. <https://ejournal.ubhara.ac.id/intelektual/artic le/view/81>
- UU No. 24 Tahun 2013. (n.d.). Retrieved January 13, 2025, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/u u-no-24-tahun-2013>