

**PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PEMUTAKHIRAN DATA KEPENDUDUKAN  
BAGI WARGA YANG TERIMBAS PERUBAHAN NAMA JALAN DI SUKU DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Axel Herodyon

NPP. 30.0492

Asdaf Kota Administrasi Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: axelherodyon8@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Anya Risnawati SP., M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The Provincial Government of DKI Jakarta formalized the change of 22 street names in DKI Jakarta Province. Residents affected by street name changes must update their population data again. The Central Jakarta Dukcapil Sub-Department provides a Jemput Bola Service for residents who want to update their population data as a result of the street name change. **Purpose:** The purpose of this study is to know, analyze and describe the Jemput Bola service in updating data for residents affected by street name changes and obstacles including efforts made to overcome these obstacles. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research and with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. **Result:** From the research conducted by the author, the results obtained are that the Jemput Bola Service in updating population data for residents affected by changes in street names at the Population and Civil Registration Office of the Central Jakarta Administrative City has been running quite well. This can be seen from the very good and positive community response in receiving ball pick-up services and the attitude of officers who have been able to provide the best service to the community in updating the population data of residents affected by changes in street names. However, there are population documents that have been updated that have not been distributed because the residents still reject it due to the lack of information and socialization from related stakeholders related to the change of street names such as POLRI and BPN. The efforts made by the Dukcapil Sub-Department are to collaborate with RT / RW and LMK and coordinate with relevant stakeholders so that population documents can be distributed properly. **Conclusion:** the socialization carried out by the Central Jakarta Dukcapil Sub-Department regarding changes in street names and ball pick-up services for residents who want to update their population data again has been very good. However, many residents complain about the lack of socialization provided by related agencies such as POLRI in managing BPKB which needs to be updated again and BPN in managing Land Certificates and other assets so that this makes residents reluctant to accept the change in street name. This also greatly hampers the Central Jakarta Dukcapil Sub-Department, they cannot distribute population documents that have been updated again due to the lack of socialization from related agencies so that residents reject the change in street names.

**Keywords:** Changing Street Names, Jemput Bola, Updating of Population Data

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meresmikan perubahan 22 nama jalan yang ada di Provinsi DKI Jakarta. Warga yang terdampak perubahan nama jalan harus memutakhirkan data kependudukannya kembali. Sudin Dukcapil Jakarta Pusat memberikan Pelayanan Jemput Bola bagi warga yang ingin memutakhirkan data kependudukannya imbas dari perubahan nama jalan tersebut. **Tujuan:** mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan jemput bola dalam pemutakhiran data bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan serta hambatan termasuk upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dan dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, hasil yang diperoleh adalah Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemutakhiran Data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat sudah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari respon masyarakat yang sangat baik serta positif dalam menerima pelayanan jemput bola serta sikap petugas yang sudah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam memutakhirkan data kependudukan warga yang terimbas perubahan nama jalan. Akan tetapi ada dokumen kependudukan warga yang sudah dimutakhirkan belum terdistribusi karena warga masih melakukan penolakan akibat dari kurangnya informasi dan sosialisasi dari *stakeholder* terkait yang berhubungan juga dengan perubahan nama jalan ini seperti POLRI dan BPN. Upaya yang dilakukan Sudin Dukcapil yaitu dengan melakukan kerjasama dengan RT/RW dan LMK serta berkoordinasi dengan *stakeholder* terkait agar dokumen kependudukan bisa terdistribusi dengan baik. **Kesimpulan:** Sejauh ini sosialisasi yang dilakukan sudin dukcapil Jakarta pusat terkait perubahan nama jalan dan pelayanan jemput bola bagi warga yang ingin memutakhirkan data kependudukannya kembali sudah sangat baik. Akan tetapi banyak warga yang mengeluhkan terkait kurangnya sosialisasi yang diberikan instansi terkait seperti POLRI dalam kepengurusan BPKB yang perlu di mutakhirkan kembali dan BPN dalam kepengurusan Sertifikat Tanah serta kepengurusan asset-aset lainnya sehingga hal ini membuat warga enggan menerima perubahan nama jalan tersebut. Hal ini juga sangat menghambat Sudin Dukcapil Jakarta Pusat, mereka tidak bisa mendistribusikan dokumen kependudukan yang sudah dimutakhirkan kembali akibat dari kurangnya sosialisasi dari instansi terkait sehingga warga melakukan penolakan pada perubahan nama jalan.

**Kata kunci:** Perubahan Nama Jalan, Jemput Bola, Pemutakhiran Data Kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan layanan yang tersedia untuk masyarakat guna memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan tujuan agar meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Mahmudi (2010:223), Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu kepentingan masyarakat dalam melakukan segala aktivitas sosial. Adanya tuntutan dari masyarakat yang mewajibkan pemerintah untuk membuat perubahan terhadap pelayanan dengan meningkatkan kinerja dan mutu serta memberikan pelayanan secara merata. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya menguntungkan suatu kelompok atau golongan yang menyebabkan diskriminasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan memaksimalkan pengembangan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam aspek pemerintahan.



Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan pada hari Senin 20 Juni 2022 meresmikan perubahan 22 nama jalan di kantor Unit Pengelola Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, Jagakarsa, Jakarta Selatan. Penggantian nama-nama jalan tersebut bersamaan dengan perayaan HUT Provinsi DKI Jakarta ke-495 yang diperingati setiap 22 Juni. Penggantian nama jalan tersebut berdasar pada Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 565 Tahun 2022 tentang Penetapan Nama Jalan, Gedung, dan Zona dengan Nama Tokoh Betawi yang ditandatangani Anies pada 17 Juni 2022. Tujuan penggantian nama jalan yang ada di beberapa ruas jalan di provinsi DKI Jakarta menjadi nama tokoh Betawi ini adalah sebagai penanda bagi generasi baru untuk mengenang dan mengingat perjuangan para tokoh Betawi yang ikut andil dalam memperjuangkan dan mengharumkan nama Indonesia. Selain itu, tokoh-tokoh Betawi ini juga memiliki peran yang tak kalah penting dalam memberikan manfaat bagi sesama dengan memberikan kemajuan di tanah air selain para Pahlawan Nasional yang memperjuangkan bangsa Indonesia. Kebijakan yang dilakukan Pemerintah DKI Jakarta mengubah beberapa nama jalan terdapat di Kota Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Utara, dan kabupaten Kepulauan Seribu. Kota yang paling banyak terdapat perubahan nama jalan adalah Kota Administrasi Jakarta Pusat yaitu ada 8 nama jalan yang berubah. Kota Administrasi Jakarta Pusat terbagi menjadi 8 Kecamatan dan berdasarkan data dari Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat mencatat bahwa setidaknya ada 1.105.731 jiwa warga negara Indonesia yang menempati kawasan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Berikut data jumlah penduduk yang ada di Kota Administrasi Jakarta Pusat. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat mencatat bahwa setidaknya ada 722 orang yang terdampak perubahan nama jalan yang ditetapkan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Berikut data perubahan nama jalan beserta Kecamatannya di Kota Administrasi Jakarta Pusat. Dengan hadirnya sistem Pelayanan Jemput Bola yang di berikan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat bukan berarti tidak mungkin jika tidak adanya hambatan atau kendala dalam melayanani warga yang memutakhirkan alamat pada dokumen kependudukan tersebut. Sejauh ini sudah sebanyak 426 warga atau sekitar 59% warga Jakarta Pusat yang sudah melakukan pemutakhiran data kependudukan pada KTP-el dan KK mereka. Jumlah ini masih jauh dari target Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat yang jelas masih ada 296 warga atau sekitar 41% warga Jakarta Pusat yang belum melakukan pemutakhiran data kependudukan. Salah satu penyebab belum tercapainya target pemutakhiran data kependudukan dikarenakan masih banyak masyarakat yang sibuk karena pengurusan tersebut memerlukan waktu dan tenaga serta kurangnya kesadaran masyarakat betapa pentingnya mengubah alamat di dokumen kependudukan tersebut.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Permasalahan yang berkaitan dengan perubahan 22 nama jalan di kantor Unit Pengelola Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, Jagakarsa, Jakarta Selatan. Penggantian nama-nama jalan tersebut bersamaan dengan perayaan HUT Provinsi DKI Jakarta ke-495 yang diperingati setiap 22 Juni. Tujuan penggantian nama jalan yang ada di beberapa ruas jalan di provinsi DKI Jakarta menjadi nama tokoh Betawi ini adalah sebagai penanda bagi generasi baru untuk mengenang dan mengingat perjuangan para tokoh Betawi yang ikut andil dalam memperjuangkan dan mengharumkan nama Indonesia. Masalah yang di timbulkan dari kebijakan perubahan nama jalan tersebut ialah membuat warga diharuskan mengganti banyak dokumen yang berkaitan dengan alamat dari pemilik dokumen kependudukan tersebut seperti KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Akibat dari perubahan nama jalan tersebut jika dokumen kependudukannya tidak di mutakhirkan kembali atau tidak di perbarui akan berdampak pada ketidakjelasan identitas dan status penduduk serta juga bisa mengganggu kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya seperti

penerbitan ijazah, izin usaha, surat izin mengemudi, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, sertifikat tanah, jaminan sosial tenaga kerja, jaminan kesehatan masyarakat, layanan kesejahteraan dan kesehatan warga, bantuan sosial, dan lain-lain. Konsekuensi dari perubahan nama jalan tersebut juga berimplikasi pada berubahnya dokumen kependudukan warga yang pengurusannya perlu proses dan memakan waktu.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam bidang ke efektivitasan program dukcapil maupun inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian oleh Youang Aula Abdy, Teguh Santoso dan Zakariya, yang berjudul Efektivitas Pelayanan e-KTP Dengan Sistem *Door To Door* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto (Youang Aulia dkk, 2019) menemukan hasil bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto telah menjalankan sistem *door to door* sudah sesuai sasaran yakni masyarakat Mojokerto yang memiliki kelainan mental, berkebutuhan khusus, gangguan jiwa, disabilitas dan lansia dan juga target yang telah di tetapkan sudah tercapai. Tetapi, masih ada beberapa hambatan yang dihadapi antara lain kurangnya sosialisasi terkait sistem door to door dalam melayani *e-KTP*, kurangnya sarana dan prasarana, serta belum efektifnya pemantauan program oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Penelitian oleh Veronica adekus Suwandi yang berjudul Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu dalam meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Veronica Adekus, 2019) menemukan hasil bahwa cakupan kepemilikan dokumen kependudukan mengalami peningkatan yang diukur dari fokus atribut keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, dan kemudahan. Penelitian oleh Siti Zubaidah, Rusdi Laili, dan Dian Kristiawan yang berjudul Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Keliling Perekaman *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuwangi (Siti Zubaidah dkk, 2020) menemukan hasil bahwa pelaksanaan pelayanan keliling perlu peningkatan lagi di bagian sarana dan prasarana untuk menunjang proses perekaman *e-KTP* agar kekeliruan data tidak terjadi lagi serta jaringan komunikasi internet harus lancar supaya tidak menjadi kendala dalam pengimputan data.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, karena konteks penelitian sebelumnya berpatok pada efektivitas pelayanan e-KTP. Memiliki metode yang sama dengan penelitian Youang Aulia Abdy, Teguh Santoso, dan Zakariya tetapi menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:63). Selain teori, rumusan masalah yang diangkat juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penulis menghubungkan penelitian dengan teori dari pemerintahan dan perlindungan masyarakat yang merupakan sesuai dengan tema fakultas.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan jemput bola dalam pemutakhiran data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat, mengetahui faktor yang menghambat dalam pelayanan jemput bola dalam pemutakhiran data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat, untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pelayanan jemput



bola dalam pemutakhiran data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, memberi nilai pada kualitas data, analisis terhadap data, menafsirkan data yang ada serta membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Metode kualitatif deskriptif digunakan penulis karena langsung terjun ke lapangan sehingga di rasa lebih tepat. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai pelayanan program jemput bola yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat. Diharapkan juga melalui pendekatan ini dapat menjelaskan serta mengungkapkan kondisi aktual tentang kendala yang dihadapi dalam pelayanan program jemput bola.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ada 17 orang yang diambil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Petugas Pelayanan Jemput Bola, dan juga Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:63) menjelaskan bahwa merupakan suatu proses atau tindakan yang bertujuan untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi dan harapan masyarakat. Pelayanan terdiri dari beberapa rangkaian proses dengan standar yang terencana sehingga dapat bermanfaat bagi penerima pelayanan. Teori ini didukung dengan 5 dimensi yang menjadi pusat perhatian yaitu Tangible (berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Penulis menghubungkan teori tersebut dengan peraturan-peraturan yang memiliki hubungan terhadap permasalahan yang diteliti. Penyajian subbab juga disusun berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian.

### **3.1. Responsiviness (Ketanggapan)**

Keberhasilan suatu program dapat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi tersebut dalam merespon dan menyesuaikan diri dari berbagai bentuk perubahan seperti halnya dengan perubahan nama jalan yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dimana warga harus melakukan pemutakhiran data kependudukannya kembali. Guna mempermudah dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat telah merespon keluhan dari masyarakat dengan memberikan pelayanan jemput bola kepada warga yang terimbas perubahan nama jalan dalam memutakhirkan data kependudukannya kembali. Respon Suku Dinas Dukcapil dalam merespon warga yang terimbas perubahan nama jalan berdasarkan analisis penulis sudah sangat baik yang dimana langsung menerjunkan pelayanan jemput bola. Suku Dinas Dukcapil Jakarta Pusat sudah merespon keluhan masyarakat yang disebabkan perubahan nama jalan itu sendiri yaitu dengan menerjunkan pelayanan jemput bola dan penulis menilai respon ini sudah sangat baik. Respon yang diberikan warga tidak semua bersifat positif dan menuai pro dan kontra. Ada beberapa warga yang menerima perubahan nama jalan ini dan ada juga warga yang sampai saat ini masih menolak perubahan nama jalan tersebut. Penolakan dari warga tersebut disebabkan warga merasa perubahan nama jalan yang dilakukan pemerintah tidak melibatkan mereka dan ada beberapa

warga yang merasa dirugikan terkait perubahan nama jalan ini karena mereka harus mengurus dokumen yang berkaitan dengan perubahan nama jalan ini seperti BPKB dan sertifikat tanah.

Pelayanan jemput bola dalam memutakhirkan data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan ini menjadi hal baru bagi oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Pusat. Setiap keinginan masyarakat yang datang di suku dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus mampu di respon oleh petugas, hal ini terkait perubahan nama jalan yang dimana warga harus memutakhirkan lagi data kependudukannya khususnya kepada warga yang bertempat tinggal di jalan tersebut, dengan cepat dan tanggap petugas langsung merekap jumlah warga yang harus melakukan pemutakhiran data kependudukannya kembali. Petugas pelayanan jemput bola memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan yang dilakukan secara terus menerus memberikan bekal pengalaman yang baik bagi para petugas untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dengan baik dari waktu ke waktu.

### **3.2. Assurance (Jaminan)**

Jaminan yang diberikan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat yaitu keyakinan dan kepercayaan sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan berupa perhatian, moral, serta etika dalam pelayanan. Jaminan tersebut merupakan tanggung jawab yang diberikan kepada petugas dalam upaya menyikapi segala resiko yang hendak terjadi dan tak terduga di lapangan. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat memberikan tiga jaminan untuk masyarakat diantaranya yaitu, jaminan ketepatan waktu dan kepastian biaya serta jaminan dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Ketepatan waktu adalah kunci terjaminnya pelaksanaan suatu program agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Efisiensi pelayanan jemput bola dalam pemutakhiran data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan dapat dilihat melalui waktu penyelesaian bagi warga yang dokumen kependudukannya ingin dimutakhirkan data kependudukan yang telah diajukan dan diproses hingga terbitnya suatu dokumen kependudukannya yang telah di mutakhirkan. Penulis simpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan khususnya dalam ketepatan waktu, suku dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota administrasi Jakarta pusat telah memberikan pelayanan yang sangat maksimal khususnya dalam ketepatan waktu yang dimana suku dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengatakan bahwa dalam memutakhirkan data kependudukan tidak memerlukan waktu yang banyak melainkan kurang dari 15 menit. Hal ini terealisasi dengan mencetak semua dokumen kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat menegaskan kepada masyarakat bahwa segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan terkhususnya pelayanan jemput bola dalam pemutakhiran data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan termasuk gratis. Masyarakat yang ingin memutakhirkan dokumen kependudukannya kembali hanya perlu membawa berkas dokumen kependudukannya yang lama yang ingin di mutakhirkan kembali dan tidak perlu mengeluarkan biaya apapun. Hal tersebut juga berlandaskan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Nomor 100 Tahun 2022 nomor VI poin 8 yang menegaskan bahwa semua pelayanan tidak dipungut biaya alias gratis. Sudin Dukcapil Jakarta Pusat juga menegaskan kepada perangkat kecamatan dan kelurahan maupun petugas yang melaksanakan pelayanan jemput bola agar tidak ada yang menyalahgunakan kesempatan tersebut sehingga masyarakat yang ingin memutakhirkan dokumen kependudukan juga dihimbau untuk datang dan mengurus sendiri tanpa perantara orang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman yang mengatasnamakan Dinas yang biasanya momen tersebut dimanfaatkan oleh beberapa oknum calo.



### **3.3. Tangible (Bentuk Fisik)**

*Tangible* atau bentuk fisik yang diberikan pada proses pelayanan pelayanan jemput bola dalam memutakhirkan data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan bertujuan untuk menunjukkan kemampuan sebuah produk dalam memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggan dalam hal ini masyarakat yang terimbas perubahan nama jalan. Hal ini sangat penting agar masyarakat mampu merasakan pengalamannya secara nyata melalui indra yang dimiliki pada dirinya sendiri serta dapat memberikan penilaian secara langsung tanpa adanya rekayasa. Dimensi *tangible* sendiri ditinjau dari dua indikator yaitu sarana prasarana yang mendukung serta sumber daya manusia. Sarana dan prasarana merupakan berbagai alat atau benda yang bergerak maupun tidak bergerak yang diproduksi sesuai dengan kebutuhan demi mencapai suatu tujuan. Keberlangsungan suatu program dapat terlaksana dengan adanya fasilitas yang mendukung termasuk dalam pelayanan jemput bola dalam memutakhirkan data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan jemput bola bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan dalam memutakhirkan data kependudukannya kembali terdiri dari 3 set alat pencetakan yang terdiri dari printer *KTP-el*, KK, KIA. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Sudin Dukcapil Jakarta pusat sejauh sudah memberikan pelayanan yang maksimal yang dimana kita bisa lihat dari sarana dan prasarana yang diberikan. Dan bukan hanya itu saja, dalam pelaksanaannya sudin dukcapil Jakarta pusat sudah mencetak *KTP-el*, KK, KIA bagi warga yang sudah terdaftar di nama jalan tersebut sehingga warga tinggal menukarkan dokumen kependudukan nya yang lama dengan yang baru.

Sumber Daya Manusia atau SDM merupakan anggota yang tergabung dalam suatu instansi sebagai pemikir, perencana, dan pelaksana suatu kegiatan. Setiap program yang sudah terbentuk dalam sistem yang terencana membutuhkan SDM yang unggul dan berkualitas guna mencapai tujuan yang diharapkan serta menghasilkan hasil yang baik dan memuaskan. Sebagai dasar penilaian, petugas dalam suatu instansi sebagai SDM harus memiliki input maupun output yang berintegritas. Kegiatan pelayanan jemput bola yang diadakan sudin dukcapil Jakarta pusat guna membantu warga yang terimbas perubahan nama jalan dalam memutakhirkan data kependudukannya harus membutuhkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas yang dimana bisa dilihat dari kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan. Bisa dilihat dari petugas tersebut apakah petugas sudah melayani warga dengan disiplin dan bagaimana penampilan yang diberikan petugas dalam melayani warga.

### **3.4. Empathy (Perhatian)**

Pelayanan Jemput Bola merupakan program pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dimana program ini dilaksanakan langsung di tempat masyarakat berada sebagai pendengar, pelaksana dan pemenuhi harapan masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan yang sudah di mutakhirkan kembali akibat dari perubahan nama jalan tersebut. Tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan suatu program atau pelayanan merupakan objek dalam menentukan keberhasilan suatu program. Pelayanan Jemput bola dalam memutakhirkan data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan disambut dengan sangat baik oleh masyarakat. Banyak masyarakat yang antusias dengan hadirnya pelayanan yang mengandalkan kendaraan keliling ini lokasi nama jalan yang terjadi perubahan, karena dengan adanya pelayanan jemput bola ini mereka merasa sangat dimudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan yang ingin dimutakhirkan kembali akibat dari perubahan nama jalan tersebut.

### **3.5. Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* atau reliabilitas adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap

informasi yang sebenarnya dilapangan. Pelayanan jemput bola yang di berikan oleh Sudin Dukcapil Jakarta Pusat dalam memutakhirkan data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan merupakan suatu pelayanan administrasi kependudukan yang menggunakan sistem jemput bola yakni petugas pelayanan yang mendatangi langsung ke masyarakat. Pelayanan ini dibentuk di sebabkan terjadinya perubahan nama jalan di beberapa ruas jalan terkhusus di Kota Administrasi Jakarta Pusat yang mengharuskan warga untuk memutakhirkan kembali data kependudukannya pada dokumen kependudukan mereka. Prosedur pelayanan jemput bola dalam memutakhirkan data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan ini memiliki perbedaan dengan prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya dimana pelayanan terhadap masyarakat umum biasanya dilaksanakan di kantor kelurahan, kecamatan, maupun di Sudin Dukcapil Jakarta Pusat sedangkan pelayanan jemput bola ini dilaksanakan langsung di tempat dimana masyarakat yang bertempat tinggal di jalan yang dilakukan perubahan pada nama jalan tersebut. Alur prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya dilakukan dengan cara pemohon datang langsung ke bagian pelayanan dengan membawa berkas persyaratan dan langsung mengambil nomor antrian. Setelah itu, berkas persyaratan akan di verifikasi oleh petugas pelayanan jika berkas persyaratan sudah sesuai ketentuan selanjutnya pemohon diarahkan untuk melakukan perekaman dan menunggu beberapa saat untuk memperoleh dokumen kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat. Sudin Dukcapil sudah memaksimalkan pelayanannya dengan sangat baik yaitu dengan cara menerjunkan pelayanan jemput bola dan mendistribusikan dokumen kependudukan warga yang ingin di mutakhirkan kembali imbas dari perubahan nama jalan tersebut. Akan tetapi Sudin Dukcapil masih menemui kendala karena ada beberapa dokumen kependudukan warga yang belum terdistribusi.

Proses sosialisasi memiliki peran penting dalam kesuksesan pelaksanaan pelayanan jemput bola ini, maka dari itu agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan maka sosialisasi harus dilakukan secara cermat dan tepat sasaran dengan memberikan gambaran mengenai program tersebut dengan detail serta dengan penjelasan yang tidak rumit dan membingungkan sehingga mudah dipahami. Begitu pula dengan pelayanan jemput bola dalam pemutakhiran data kependudukan bagi warga yang terimbas perubahan nama jalan di Kota Administrai Jakarta Pusat, pelayanan ini tentu perlu disosialisasikan kepada masyarakat untuk memudahkan masyarakat dalam memutakhirkan kembali dokumen kependudukannya. Tanpa adanya sosialisasi, masyarakat Kota Administrasi Jakarta Pusat tidak akan mengetahui adanya pelayanan jemput bola dalam pemutakhiran data kependudukan yang merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat untuk memudahkan masyarakat yang terimbas perubahan nama jalan. Pelayanan Jemput bola yang pada umumnya dilakukan terjadi karena pemenuhan target dari pemerintah agar semua masyarakat Indonesia mempunyai dokumen kependudukan.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta mencatat bahwa ada sekitar 5.637 warga Ibu Kota yang terimbas perubahan nama jalan, yang diharuskan warga untuk mengubah alamat didalam dokumen kependudukan seperti data kartu tanda penduduk elektornik (KTP-el), kartu keluarga (KK), dan kartu identitas anak (KIA) mereka akibat kebijakan perubahan nama sejumlah jalan yang ada di DKI Jakarta. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat mencatat bahwa setidaknya ada 722 orang yang terdampak perubahan nama jalan yang ditetapkan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Perubahan nama jalan yang di lakukan Pemprov DKI Jakarta dan di resmikan oleh Gubernur DKI Jakarta tersebut menuai pro dan kontra dari masyarakat. Kebijakan yang berdasar pada Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 565 Tahun 2022



tentang Penetapan Nama Jalan, Gedung, dan Zona dengan Nama Tokoh Betawi tersebut mendapat banyak protes dari warga lantaran minimnya sosialisasi dengan warga terlebih dahulu. Banyak warga yang protes akibat kurang dilibatkannya dalam pengambilan kebijakan perubahan nama jalan tersebut. Warga juga mengeluhkan jika perubahan nama jalan ini akan memberikan kesempatan kepada beberapa oknum yang memanfaatkan keadaan untuk melakukan pungutan liar.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat sudah mampu merespon setiap keluhan yang datang dari warga dengan sangat baik terkait perubahan nama jalan ini serta pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan atau kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang dengan menerjunkan pelayanan jemput bola guna memfasilitasi warga yang ingin memutakhirkan data kependudukannya imbas dari perubahan nama jalan itu sendiri, akan tetapi respon dari masyarakat beragam menuai pro dan kontra yang dimana ada warga yang menerima perubahan nama jalan tersebut dengan cara ikut berpartisipasi melakukan pemutakhiran data kependudukan dan ada juga warga yang menolak akan perubahan nama jalan tersebut. Masyarakat yang ingin data kependudukannya dimutakhirkan kembali akibat perubahan nama jalan pada umumnya memberikan tanggapan yang positif. Mereka merasa senang dan terbantu dengan adanya pelayanan jemput bola ini bahkan penulis mendapatkan informasi bahwa ada juga masyarakat yang memberikan makanan kepada para petugas sebagai tanda terimakasih atas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Hal tersebut telah menjelaskan bahwa pelayanan jemput bola ini telah diterima dengan baik di hati masyarakat.

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pemutakhiran data kependudukan adalah banyak warga yang sampai saat ini masih melakukan penolakan. Contohnya seperti yang terjadi di kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru. Masyarakat yang berada di Jl. Tanah Tinggi 1 Gang 5 sampai saat ini masih melakukan penolakan terkait perubahan nama jalan. Hal ini membuat Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat mengalami hambatan karena dokumen kependudukan yang ingin dimutakhirkan kembali tidak terdistribusi dengan baik.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan di Kota Administrasi Jakarta Pusat dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemutakhiran Data Kependudukan Bagi Warga Yang Terimbas Perubahan Nama Jalan Di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat ditinjau dari dimensi *Responsivness, Assurance, Tangiable, Emphaty, dan Reliability* secara garis besar sudah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari respon masyarakat yang sangat baik serta positif dalam menerima pelayanan jemput bola serta sikap petugas yang sudah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam memutakhirkan data kependudukan warga yang terimbas perubahan nama jalan. Akan tetapi masih ada dokumen kependudukan warga yang sudah dimutakhirkan belum terdistribusi karena masih ada nya warga yang melakukan penolakan akibat dari kurangnya informasi dan sosialisasi dari *Stake Holder* terkait yang berhubungan juga dengan perubahan nama jalan ini seperti POLRI dan BPN.

**Keterbatasan Penelitian.** Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan utama yaitu pada kurang keterbukaannya masyarakat terkait alasan mengapa masih melakukan penolakan terhadap pemutakhiran data yang diprogramkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil padahal sudah dimudahkan dalam prosesnya. Selain itu penulis juga memiliki keterbatasan waktu dalam penelitian sehingga informasi yang didapat masih terbilang kurang untuk melengkapi aspek penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis mengharapkan untuk penelitian kedepannya yang mengambil permasalahan yang sama dan tempat yang sama agar melakukan penelitian secara

mendalam dan menyeluruh di semua aspek yang terkait di Kota Administrasi Jakarta Pusat, karena penulis menyadari dari hasil temuan penelitian ini yang masih tergolong awal.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing serta Dosen Penelaah yang telah mengambil andil untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penulis selama pelaksanaan wawancara, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyukseskan pelaksanaan penelitian. Terima kasih.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gaya Media..
- \_\_\_\_\_. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Media.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Youang Aulia Abdy, Teguh Santoso, Zakariya. 2019. *Efektivitas Pelayanan e-KTP Dengan Sistem Door To Door di Kota Mojokerto*.
- Veronica Adekus. 2019. *Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu dalam meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*.
- Siti Zubaidah, Rusdi Laili, Dian Kristiawan. 2020. *Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Keliling Perekaman e-KTP di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin*.