

EFEKTIVITAS PROGRAM JEMPUT BOLA (JEMPOL) DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KECAMATAN MEDAN SATRIA KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT

Rayhan Ahmad Adimulyo
NPP. 30.0577
Asdaf Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Kebijakan Publik
Email: rayhan.adimulyo@yahoo.co.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Roslianah, M.Pd

Abstract

Problem Statement/Background: The problem behind this research is the community's obstacles in obtaining public services due to obstacles to population administration. Every citizen has the right to get public services provided by the government. The number of issuance of birth certificates in Bekasi City still needs to be increased considering the role of birth certificates as a basis for the requirements for the provision of public services to the community. The Effectiveness of the Pick Up Ball Program (JEMPOL) in Issuing Birth Certificates in Medan Satria District, Bekasi City by the Department of Population and Civil Registration. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of the ball pick-up program, the obstacles, and the efforts made by the government in accommodating population administration needs in the integrated birth certificate service sector. The role of birth certificates which is very important in the implementation of public services is constrained by various problems experienced by the community. **Method:** In this study the method used is descriptive with an inductive approach. The data collection technique used is the method of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques used are data presentation, data reduction, and data verification. **Result:** The results of the research show that the program has been implemented well but not maximally. This is due to the lack of information available in this ball pick-up service and the lack of facilities and infrastructure that support the implementation of the ball pick-up program. Meanwhile, efforts have been made to improve service quality, provide socialization to the public regarding the pick-up ball program, and improve and develop existing facilities to support service delivery. Steps that can be taken to overcome the problem are by improving service quality, socializing the importance of having population documents, and improving existing supporting facilities. **Conclusion:** The Pick Up Ball program is running well, this is indicated by the increasing number of issuance of Birth Certificate issuance numbers in accordance with what has been planned with various actions being carried out in an effort to increase the number of issuance of Birth Certificates.

Keywords: Birth Certificates, Pick Up Ball, Services

Abstrak

Permasalahan/Latar Belakang: Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini berupa hambatan yang ditemukan pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik karena adanya kendala pada administrasi kependudukan. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Angka Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Bekasi

masih perlu ditingkatkan lagi mengingat peran Akta Kelahiran ini sebagai dasar dalam persyaratan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Efektivitas Program Jemput Bola (JEMPOL) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas program jemput bola, hambatan, dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengakomodir kebutuhan administrasi kependudukan dalam sektor pelayanan akta kelahiran yang tersusun secara terintegrasi. Peran Akta Kelahiran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkendala berbagai permasalahan dalam dialami masyarakat. **Metode:** Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu penyajian data, reduksi data, dan verifikasi data. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa program telah terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Hal ini diakibatkan masih kurangnya informasi yang tersedia dalam pelayanan jemput bola ini serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan program jemput bola. Sementara itu, upaya yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program jemput bola, dan meningkatkan dan mengembangkan fasilitas yang telah ada untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan. Langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan sosialisasi akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, dan meningkatkan fasilitas penunjang yang ada. **Kesimpulan:** Program Jemput Bola berjalan dengan baik hal itu ditandai dengan meningkatnya jumlah penerbitan angka penerbitan Akta Kelahiran sesuai dengan yang telah direncanakan dengan berbagai tindakan yang terus dilakukan dalam upaya meningkatkan jumlah penerbitan Akta Kelahiran.

Kata Kunci: Akta Kelahiran, Jemput Bola, Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat diperlukan beberapa persyaratan administrasi dalam pelayanannya, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada sektor pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, peran administrasi kependudukan yang digunakan dalam berbagai persyaratan pelayanan publik yang di dalamnya memuat mengenai identitas diri setiap warga negara juga memiliki peran yang sangat krusial. Pada kondisi di lapangan masih sering kali dijumpai penyebab utama terhambatnya penyelenggaraan publik dalam berbagai sektor kepada masyarakat adalah masih ditemukannya sejumlah kendala administrasi kependudukan identitas diri yang dimiliki masyarakat itu sendiri.

Permasalahan yang kerap kali dijumpai berupa ketidakvalidan data yang memuat identitas diri masyarakat karena kendala satu dan lain hal yang mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan tidak dapat dilaksanakan dan diberikan kepada masyarakat sebagaimana mestinya, dan juga identitas diri merupakan hak yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara baik seorang warga negara yang baru lahir ataupun yang sudah meninggal harus memiliki dokumen administrasi kependudukan yang resmi. Oleh karena itu semenjak seorang warga negara lahir harusnya telah mendapat haknya dalam memperoleh identitas diri yang dituangkan dalam sebuah akta kelahiran, maka dari itu dapat disimpulkan bahwasannya peran penting dari sebuah akta kelahiran merupakan penentu apakah seorang warga negara tersebut dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan lainnya di kemudian hari. Maka permasalahan masih belum meratanya masyarakat dalam memperoleh haknya dalam identitas diri yaitu berupa akta kelahiran menjadi penting karena dapat berdampak kepada masyarakat itu sendiri dalam mendapat penyelenggaraan pelayanan publik lainnya seperti pendidikan ataupun kesehatan.

Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya dalam memaksimalkan pemenuhan hak administrasi kependudukan berupa akta kelahiran bagi setiap warga negara di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi melalui program Jemput Bola guna meraih masyarakat yang selama ini kesulitan untuk mendapatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran secara langsung ke kantor pelayanan melalui diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang di dalamnya mengatur bentuk pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara Jemput Bola sebagai upaya dalam meningkatkan angka penerbitan akta kelahiran itu sendiri.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Menurut data yang diambil dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 Kota Bekasi menempati posisi ke 3 (tiga) dalam jumlah penduduk terbanyak se-kota dan kabupaten di Indonesia dengan jumlah penduduk sebanyak 2.543.676 jiwa setelah Kota Jakarta Timur dan Kota Surabaya serta menyumbang sebesar sekitar 1% populasi penduduk di Indonesia yang terdiri dari 514 kota dan kabupaten. Hal itu menjadi penting karena dapat mempengaruhi angka pencapaian pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dengan jumlah penduduk yang cukup besar.

Peran akta kelahiran yang sangat krusial sebagai perseyaratan dalam berbagai penyelenggaraan pelayanan publik ini juga ditemukan beberapa kendala dalam proses pelayanannya terutama melalui program Jemput Bola, adapun kendala yang ditemukan dalam mempengaruhi angka penebitan akta kelahiran berupa kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan dan kapasitas petugas serta sarana dan prasarana dalam pelayanannya menjadi faktor penyebab terhambatnya program Jemput Bola ini dalam mempengaruhi jumlah penerbitan akta kelahiran di lapangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada tahun 2022 terhitung mulai bulan juli sampai dengan desember di Kecamatan Medan Satria sendiri telah menerbitkan Akta Kelahiran dengan rata-rata 70 akta per bulan, hal itu telah melampaui target yang telah ditentukan yaitu sebesar 15-30 akta per bulannya melalui program Jemput Bola itu sendiri, meskipun telah melampaui jumlah target yang telah ditentukan, pemerintah Kota Bekasi terus berupaya agar seluruh masyarakat Kota Bekasi dapat mendapat pelayanan dalam administrasi kependudukan agar dapat mendapatkan pelayanan publik lainnya.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana (2018) dengan judul Inovasi Jemput Bola Adminstrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik; Musabry (2020) dengan judul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar; Ferry Ferdian (2018) dengan judul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh; Radhika Nur Oktavia, Afifuddin, Hirshi Anadza (2021) dengan judul Efisiensi Inovasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang; serta Rizal Khadafi dan Dyah Mutiarin (2017) dengan judul Efektivitas Program Bantuan Keuangan Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul, memiliki persamaan pembahasan yaitu dengan inovasi-inovasi program yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan adminstrasi kependudukan di daerahnya masing-masing.

Terdapat perbedaan yang dijumpai pada penelitan sebelumnya yaitu berlandaskan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang merupakan turunan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring karena pada Pemerintah Kota Bekasi menerapkan inovasi penyelenggaraan administrasi kependudukan berupa kolaborasi antara

inovasi secara digital dengan menggunakan aplikasi *e-Open* dan Jemput Bola sehingga pelayanan dapat dilakukan oleh siapa saja dan dimana saja.

1.4 Pernyataan kebaruan ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas atau keberhasilan dari program Jemput Bola untuk meningkatkan angka penerbitan akta kelahiran yang akan mempengaruhi peningkatan pada kualitas penyelenggaraan publik di berbagai sektor secara keseluruhan yang seharusnya memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tepat, efektif, dan efisien, indikator yang digunakan juga diadaptasi dari teori yang berbeda dengan penelitian yang disebutkan sebelumnya. Pengukuran/indikator yang digunakan yaitu menggunakan pendapat dari Steers dalam Sumaryadi (2005) yang menyatakan bahwa efektivitas suatu organisasi atau program dapat terjadi apabila memenuhi 5 (lima) aspek, yaitu produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan efektivitas program Jemput Bola dalam upaya meningkatkan angka penerbitan akta kelahiran di Kota Bekasi, faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan program, serta upaya yang telah dilakukan dan dapat dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada program Jemput Bola tersebut.

II. METODE

Metode yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode ini digunakan untuk dapat menggambarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan fokus yang diamati. Peneliti menyimpulkan bahwa metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif adalah metode yang dapat melihat fenomena yang terjadi di lapangan serta memudahkan dalam upaya analisis serta proses penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga sumber data yaitu *person*, *place*, dan *paper* untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sebagai penunjang dalam penelitian terkait Efektivitas Program Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi. Penulis juga mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 15 orang informan yang terdiri dari kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bekasi, kepala wilayah Kecamatan Medan Satria (camat), kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil, kepala seksi kelahiran, staf pelaksana program jemput bola, dan masyarakat (dalam hal ini pemuda sebagai objek penelitian sebanyak 10 orang pengguna program jemput bola).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis bagaimana efektivitas program jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat menggunakan teori dari Steers yang menyatakan bahwa efektivitas terdiri dari lima dimensi, yakni produktivitas/produksi, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut:

3.1 Efektivitas Program Jemput Bola (Jempol) dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat

Pelayanan Jemput Bola merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta diharapkan mampu meningkatkan angka kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Pelayanan Jemput Bola ini merupakan bentuk realisasi dari Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang menjelaskan “Administrasi Kependudukan terdapat program baru yang dibuat pemerintah dimana yang dulunya masyarakat yang berperan aktif menjadi pemerintah yang berperan aktif dalam pendataan penduduk.” Peran Jemput Bola dalam penerbitan Akta Kelahiran ini menjadi penting karena Akta Kelahiran kelak akan digunakan dalam pembuatan dokumen kependudukan serta persyaratan dalam berbagai penyelenggaraan pelayanan publik lainnya.

Jemput Bola hadir guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal sehingga setiap masyarakat yang memiliki sejumlah kendala aksesibilitas dapat mendapatkan hak pelayanannya dan sebagai langkah dalam memaksimalkan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan itu sendiri.

3.2 Produktivitas

Menurut Steers dalam Sumaryadi (2005) kriteria yang dapat dijadikan pengukur dari produktivitas itu sendiri adalah cerminan dari banyaknya barang dan jasa sesuai dengan tuntutan kondisi sekitar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak Novan selaku staf seksi pemerintahan di lingkungan Kecamatan Medan Satria sekaligus petugas pelaksana program jemput bola mengatakan bahwasannya target akta kelahiran yang diterbitkan melalui program jemput bola adalah 15-30 akta dalam sebulan. Menurut data yang penulis peroleh adalah sebagai berikut.

Tabel 1.

Data Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Jemput Bola di Kecamatan Medan Satria Berdasarkan Kelurahan Bulan Juli-Desember Tahun 2022

Kelurahan	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Medan Satria	14	24	23	31	29	25
Pejuang	7	11	14	16	14	19
Kali Baru	11	16	19	23	29	27
Harapan Baru	10	19	19	15	22	18
Jumlah	42	70	75	90	94	89

Berdasarkan **Tabel 1** maka didapati bahwasannya rata-rata penerbitan akta kelahiran baru melalui program jemput bola setiap bulannya terhitung dari bulan juli hingga desember tahun 2022 adalah sebesar 75 akta kelahiran yang baru diterbitkan setiap bulannya, angka tersebut telah melampaui target yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu sebesar 15-30 akta kelahiran baru. Maka menurut dimensi produktivitas, program jemput bola ini dapat dinyatakan telah memenuhinya karena telah memenuhi cerminan capaian berdasarkan tuntutan dan kebutuhan serta perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3.3 Mutu/kualitas

Mutu atau kualitas merupakan kemampuan dalam menciptakan suatu produk yang dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dan klien dalam proses pekerjaan yang dilakukan oleh produk dan jasa pada sebuah penilaian dan ukuran kualitas yang berasal dari pelanggan hingga masyarakat yang menjadi sasarannya. Program jemput bola dalam upaya meningkatkan angka penerbitan akta kelahiran mampu melayani masyarakat dengan baik dan dapat mengakomodir kebutuhan

masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan termasuk akta kelahiran dan dalam penyelenggaraan pelayanannya masyarakat mendapat petunjuk teknis yang diberikan baik oleh petugas secara langsung ataupun pada website maupun sosial media yang ada, sehingga berbagai kalangan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan ini secara menyeluruh.

Dalam menentukan kualitas mutu pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam pelaksanaan program Jemput Bola ini penulis menarik kesimpulan bahwasannya dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan Jemput Bola ini petugas yang memberikan pelayanan secara langsung di lapangan telah mampu melayani masyarakat dengan baik walau dengan keterbatasan jumlah petugas yang berada di lapangan dan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat terutama ibu rumah tangga dapat mendapatkan informasi serta pelayanan dengan baik dan nyaman.

3.4 Efisiensi

Efisiensi itu sendiri merupakan sebuah siklus yang terdiri dari *input-process-output* yang biasanya menekankan pada element saat adanya *input* dan *process*. Dari penelitian yang penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwasannya program jemput bola mampu memaksimalkan angka penerbitan dokumen kependudukan termasuk akta kelahiran sehingga masyarakat yang memiliki kendala dalam mendapatkan pelayanan secara langsung ke loket dinas ataupun kecamatan dapat tetap mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di rumahnya, selain metode Jemput Bola ini berdampak kepada adanya percepatan mekanisme pelayanan karena menggunakan pelayanan berbasis aplikasi *e-Open* sehingga alur pelayanan menjadi singkat. Selain itu, permasalahan yang coba diatasi melalui program jemput bola ini adalah untuk memberikan kehadiran pelayanan dari pintu ke pintu (*door to door*) kepada masyarakat terutama yang memiliki kendala untuk mendapatkan pelayanan secara langsung ke loket pelayanan yang ada di dinas, kecamatan, ataupun ruang publik lainnya dapat tercapai dengan baik karena kerjasama berbagai pihak dalam penyelenggaraan program jemput bola ini.

3.5 Fleksibilitas

Pengukur dari kriteria fleksibilitas itu sendiri berkaitan dengan kemampuan mengalihkan produk dan layanan yang baru serta ada perbedaan yang digunakan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh suatu organisasi. Dalam pelaksanaannya di lapangan program jemput bola memanfaatkan sumber daya yang dimiliki guna melaksanakan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana mestinya sehingga masyarakat dimudahkan dalam mendapatkan informasi terkait pelaksanaan dan mekanisme terkait program jemput bola ini.

Selain itu kesimpulan yang dapat ditarik mengenai fleksibilitas dari program jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran ini adalah telah adanya tindakan yang diambil oleh dinas dan kecamatan adalah dengan terus melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan yang berdasarkan pendapat dan masukan dari masyarakat juga, selain itu juga berdasarkan permasalahan yang seringkali dijumpai di lapangan dan telah berbasis aplikasi secara *digital* dan *online* sehingga bersifat bebas dan fleksibel dalam pelayanan sehingga penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan ini dapat dilakukan oleh siapa saja, kapan saja, dan dimana saja sehingga tidak menumpuk di satu titik loket pelayanan serta terpaku pada jam kerja tertentu saja. Dengan mengakses informasi yang tersedia penyelenggaraan pelayanan ini menjadi lebih mudah.

3.6 Kepuasan

Merupakan sebuah perasaan berupa perasaan akan terpenuhinya sebuah kebutuhan atau sebuah kenyamanan terhadap kinerja atau layanan yang diberikan, serta organisasi dapat memberikan peran yang baik dan manfaat pada partisipannya. Berdasarkan hasil penelitian yang

penulis peroleh adapun respon dari masyarakat dalam menanggapi inovasi pelayanan jemput bola ini bahwasannya masyarakat merespon baik dengan langkah yang pemerintah lakukan dalam upaya percepatan penyelenggaraan pelayanan dengan mengadopsi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada sehingga terutama pada sektor penyelenggaraan administrasi kependudukan dan produk-produk keluarannya sehingga proses penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan menjadi lebih singkat dan mudah, serta masyarakat berharap adanya inovasi-inovasi lain yang dilakukan pemerintah dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan berbagai pelayanan lainnya. Dapat ditarik kesimpulan bahwasannya masyarakat mendapatkan manfaat dari pelaksanaan program Jemput Bola ini, masyarakat merasa dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan terutama bagi masyarakat yang memiliki kendala mobilitas dan hemat biaya.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Program jemput bola yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam penerbitan akta kelahiran membawa pengaruh serta dampak positif terhadap peningkatan angka penerbitan akta kelahiran itu sendiri. Hal ini dapat dilihat dari penemuan-penemuan yang didapati oleh penulis karena program tersebut dapat memenuhi 5 dimensi yang ditetapkan oleh Steers dalam Sumaryadi (2005) yaitu berdasarkan aspek produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan masih dijumpai beberapa kendala yang dihadapi yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan dan masih kurangnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendukung yang digunakan dalam penyelenggaraan program jemput bola ini, namun hal itu masih lebih baik dibandingkan penelitian yang dilakukan sebelumnya karena pada lingkungan Pemerintah Kota Bekasi ini telah mengadopsi penyelenggaraan pelayanan berbasis aplikasi *digital* yaitu aplikasi *e-Open* dan terintegrasi dengan program jemput bola itu sendiri.

IV. KESIMPULAN

Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan dari penjelasan di atas bahwasannya program Jemput Bola dalam pembuatan Akta Kelahiran di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi studi kasus pada Kecamatan Medan Satria adalah efektif dalam meningkatkan angka penerbitan akta kelahiran karena telah mampu mengatasi permasalahan dari banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran dan melampaui dari target yang telah ditentukan sebelumnya. Namun masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan program tersebut yaitu masih kurangnya kesadaran pentingnya dokumen administrasi kependudukan oleh masyarakat, kurang mendukungnya sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan program jemput bola terutama kualitas server dari aplikasi *e-Open* yang sering kali mengalami *error*.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dan Camat Medan Satria beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

Keterbatasan penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni perihal waktu dan biaya dalam pelaksanaan penelitiannya. Keterbatasan waktu memiliki dampak paling signifikan karena perbandingan hasil observasi pada penelitian tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dan mendalam dikarenakan adanya batasan waktu dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan dan keterbatasan penelitian oleh karena itu peneliti berharap agar kedepannya akan ada penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan efektivitas program jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Marselus YoHan Lokabora, Noora Fithriana. 2018. Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 7 No. 3 Tahun 2018. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi
- Musabry. 2020. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Ferdian, Ferry. 2018. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Skripsi. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Radhika Nur Oktavia, Afifuddin, Hirshi Anadza, 2021. Efisiensi Inovasi layanan Dalam Program JEBOL ANDUK (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). Jurnal Vol. 1, No. 8 Tahun 2021. Malang: Universitas Islam Malang
- Rizal Khadafi, Dyah Mutiarin. 2017. Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul. Jurnal Vol. 4 No. 2 Tahun 2017. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Steers, M.R. 1997. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Sumaryadi. 2005. Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat. Jakarta: CV Citra Utama