

EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA AMBON PROVINSI MALUKU

Indah Afrianty Tahir

NPP. 31.0973

Asdaf Kota Ambon, Provinsi Maluku

Program Studi Studi Kepenndudukan dan Pencatatan Sipil

Email : indhhtahir25@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr.Ir. I Gede Suratha, MMA

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): This research focuses on discussing the effectiveness of pick-up and drop-off services in increasing birth certificate ownership in Ambon City. The birth certificate is one of the most important population documents, but is not paid much attention to by several community groups in Ambon City. Apart from being a child's identity and protecting children from criminal acts, birth certificates have several other functions such as requirements for population administration, school registration, and others. There are still people who apply for birth certificates only when they have urgent needs. For this reason, to facilitate access to Birth Certificate services, the Ambon City Population and Civil Registration Service has implemented a pick-up and drop-off service program. **Purpose:** This research aims to determine the effectiveness of the pick-up service in increasing ownership of birth certificates in Ambon City, what are the obstacles in the pick-up service, and what efforts are made by the Population and Civil Registration Service of Ambon City to overcome the obstacles that occur. **Method:** The research design used is qualitative research with descriptive methods. Data collection in this research was carried out by means of observation, interviews and documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. This research uses effectiveness theory according to Gibson (1996:50) and Steers (1985:46-48) in Sumaryadi (2005:107-108) based on 5 measurement dimensions, namely production or productivity, quality or quality, efficiency, flexibility and customer satisfaction. **Results/Findings:** The results of this research show that the effectiveness of the pick-up and drop-off service by the population and civil registration service in issuing birth certificates in the city of Ambon has been effective even though there are several obstacles. The obstacles that occur include a lack of public awareness and knowledge, a less strategic location, and network problems. The efforts made to deal with existing obstacles are by conducting outreach to the public regarding football pick-up services, utilizing strategic locations in such a way for the service process and improving the network by using a more supportive network. **Conclusion:** From measurements using a 5 indicator approach, namely production/productivity, quality, efficiency, flexibility and satisfaction, the football pick-up service by the Population and Civil Registration Service in issuing birth certificates in Ambon City is considered by researchers to be effective even though there are still several related obstacles in ball pick-up service process.

Keywords: Effectiveness, Football Pick Up Service, Birth Certificate.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai efektivitas pelayanan jemput bola yang dilakukan dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Ambon. Akta kelahiran yang merupakan salah satu dokumen kependudukan yang sangat penting, akan tetapi kurang dipedulikan bagi beberapa kelompok masyarakat di Kota Ambon. Selain sebagai identitas anak dan pelindung anak dari tindakan kriminal, akta kelahiran punya beberapa fungsi lainnya seperti, syarat pengurusan administrasi kependudukan, pendaftaran masuk sekolah, dan lainnya. Masih ditemukan masyarakat yang mengurus akta kelahiran pada saat punya kepentingan yang mendesak saja. Untuk itu, agar memudahkan akses pelayanan Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon melakukan program pelayanan jemput bola. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Ambon, apa saja kendala dalam pelayanan jemput bola, serta upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam mengatasi kendala yang terjadi. **Metode :** Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Gibson (1996:50) dan Steers (1985:46-48) dalam Sumaryadi (2005:107-108) berdasarkan 5 dimensi pengukuran yaitu produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pelanggan. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini, efektivitas pelayanan jemput bola oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam penerbitan akta kelahiran di kota Ambon sudah efektif meskipun terdapat beberapa kendala. Kendala yang terjadi, diantaranya kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat, lokasi yang kurang strategis, serta masih terdapat masalah jaringan. Adapun upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala yang ada yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan jemput bola, memanfaatkan lokasi yang strategis sedemikian rupa untuk proses pelayanan serta peningkatan jaringan dengan menggunakan jaringan yang lebih mendukung. **Kesimpulan :** Dari pengukuran menggunakan pendekatan 5 indikator yaitu produksi/produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan, Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Ambon dinilai peneliti sudah efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala terkait dalam proses pelayanan jemput bola.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Jemput Bola, Akta Kelahiran.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan pemberian baik berupa barang maupun jasa yang dilakukan oleh pemerintah ataupun pihak lain yang mengatasnamakan pemerintah, dalam hal memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat (Sadu Wasistiono 2003:43). Dalam hal ini pemerintah harus mampu mengupayakan pelayanan yang efisien dan efektif bagi masyarakat. Standar pelayanan juga perlu mengatur bagaimana keharusan pelayanan publik yang baik, hingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah bagian dari tugas-tugas umum pemerintahan sebagai fungsi pelayanan masyarakat dimana pada pelaksanaannya berhubungan dengan hak sipil ataupun hak perdata penduduk. Akta kelahiran, sebagai salah satu dokumen kependudukan yang sangat

penting yang mana menjadi bukti tanda kelahiran seseorang yang terdaftar serta diakui menjadi warga negara yang sifatnya sah dan legal. Akta kelahiran juga sebagai bukti pertama kewarganegaraan serta identitas diri seorang anak sebagai warga negara Indonesia (WNI) juga sebagai bagian dari syarat kelengkapan untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP-el ataupun dokumen kependudukan yang lainnya (Aprillia, 2022:2). Oleh karena itu pemerintah menuangkan aturan mengenai penerbitan akta kelahiran berdasarkan Pasal 27 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang menyatakan bahwa terhadap kelahiran seorang anak harus dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhitung 60 hari sejak anak tersebut dilahirkan. Selanjutnya akan di register dan diterbitkan kutipan akta kelahiran oleh pejabat Disdukcapil. Upaya dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran juga pernah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dengan pelayanan akta kelahiran secara *online*. Pelayanan yang dilakukan pada website Dukcapil Ambon ini mempermudah masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran, yang mana masyarakat harus menginput data maupun dokumen yang menjadi persyaratan pada website tersebut. Terkait dengan hal itu, penduduk Kota Ambon tentunya harus menggunakan komputer, laptop maupun gadget untuk dapat menggunakan fasilitas pelayanan secara online ini. Selain itu, akses jaringan internet yang lancar dan baik juga sangat diperlukan dalam hal ini. Dengan demikian, pelayanan secara online dianggap kurang efektif dan sudah tidak lagi diberlakukan. Selanjutnya untuk memudahkan masyarakat dalam akses pelayanan jemput bola, sekaligus untuk mengatasi masalah jumlah kepemilikan akta kelahiran yang belum mencapai target, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan program pelayanan jemput bola.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Berdasarkan data Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Maluku Tahun 2022, dilihat bahwa penduduk pada usia 0 – 18 tahun di Kota Ambon tahun 2022 sebanyak 102.882 orang. Dari jumlah tersebut dapat diketahui bahwa penduduk yang sudah memiliki akta kelahiran yaitu 78,22% atau sebanyak 80.471, sedangkan sisanya sekitar 21,78% atau sebanyak 22.411 orang yang masih belum memiliki akta kelahiran. Jika dibandingkan dengan target pencapaian Renstra Dirjend Dukcapil Kemendagri terkait dengan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran berdasarkan Permendagri No.9 Tahun 2016 untuk Tahun 2022 yaitu sebesar 97%. Artinya, angka ini menunjukkan bahwa pencapaian cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Ambon berada jauh dibawah target nasional.

1.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian sebelumnya sebagai salah satu pedoman penyusunan dan sebagai bahan perbandingan sehingga dapat menunjang proses penelitian ini. Penelitian sebelumnya yang dijadikan pedoman oleh peneliti merupakan jenis penelitian yang tidak jauh berbeda dengan objek yang peneliti kaji namun tentu memiliki perbedaan yang dapat dijelaskan lebih lanjut dalam tabel berikut dengan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik permasalahan yang akan peneliti teliti. Penelitian Irianto, Dkk (2022), fokus mengkaji capaian yang diperoleh dari inovasi layanan kependudukan Jemput Bola Terpadu yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo guna mempercepat peningkatan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan kepada masyarakat yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil dengan Program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo bisa dikatakan bahwa sudah tercapai target yaitu dapat meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan. Penelitian Elkesaki, Dkk. (2022) menunjukkan bahwa semakin berkembangnya teknologi di masyarakat maka dalam suatu pelayanan publik pun harus diikuti dengan perkembangan teknologi. Dengan adanya berbagai inovasi ini diharapkan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat melayani masyarakat Kota Bandung dengan baik. Penelitian Rafi, Dkk. (2023) menunjukkan Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola pada Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor berdasar penilaian masyarakat sudah baik terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian Piranda, A. & Zulkifli (2019) menunjukkan Prosedur pelayanan dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga rata-rata penilain masyarakat pada indikator prosedur pelayanan yang telah direkapitulasi berada pada kategori cukup baik. Rekomendasi yang perlu di pertimbangkan terutama mengenai prosedur dan waktu penyelesaian yang harus di perbaiki lagi agar masyarkat merasa puas dengan pelayanan jemput bola yang diberikan. Penelitian oleh Dharmayanti, Dkk.(2020) menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin telah mengembangkan inovasi pada pelayanan dinamis atau door to door dengan melaksanakan program Jebol “Jemput Bola” Penerbitan Akta Kelahiran yang bekerjasama dengan pelayanan lain dan komunitas masyarakat yaitu rumah sakit bersalin, klinik, dan forum kerjasama antar gereja untuk mendukung fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam catatan Sipil. Dengan faktor pendukung yakni prosedur pelayanan yang sistematis, komitmen stakeholder dan kemauan masyarakat, dan faktor penghambat yakni keterbatasan sistem informasi dan teknologi yang digunakan dan sosialisasi jadwal pelayanan kepada masyarakat. Penelitian Saddam, A.K & Arif, L (2023) menunjukkan bahwa setelah adanya pelayanan jemput bola dalam program KALIMASADA di Kelurahan Dukuh Setro, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya Jika dilihat dari standar pelayanan, semua faktor termasuk proses pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana dan prasarana serta keterampilan petugas pemberi pelayanan telah berkontribusi pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian Brianda, W.O & Hasan, A (2022) menunjukkan bahwa pelayanan KIA yang diberikan sudah cukup memadai dengan menerapkan program Jemput Bola yakni pelayanan terjun langsung ke berbagai tempat di Kota Payakumbuh diantaranya kantor Kelurahan, Sekolah-sekolah dan lainnya untuk memberikan pelayanan secara langsung dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan KIA. Namun dalam pelayanan yang diberikan masih mengalami berbagai macam kendala dimana pelayanan jemput bola yang dilaksanakan belum terjadwal dikarekan anggaran yang belum memadai, selain itu sarana dan prasarana yang masih kurang memadai Selanjutnya hambatan yang ditemukan dilapangan yakni jaringan komunikasi data yang sering terganggu. Penelitian Lofi, M & Hayati, R (2020) menunjukkan bahwa dengan adanya mobil keliling masyarakat merasa dimudahkan karena tidak perlu lagi mendatangi kantor dinas pencatatan sipil, tidak perlu lagi mangantri saat pembuatan akta kelahiran, adanya pelayanan dihari libur, serta cepatnya proses pembuatan akta kelahiran yang selesai dalam satu hari. Secara otomatis efektifitas pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui mobil keliling berpengaruh sangat tinggi terhadap kepemilikan akta kelahiran. Penelitian Liya, M.M & Hardjati, S (2023) menunjukkan bahwa program jemput bola terpadu yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil kabupaten Sidoarjo dalam penertiban dokumen Adminduk dilaksanakan secara menyeluruh berdasarkan prinsip penerapan inovasi daerah. Penelitian Aleksia (2020) Menunjukkan bahwa Upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran dilakukan melalui inovasi pelayanan jemput bola akta kelahiran, namun hal tersebut tidak dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Saran dalam penelitian ini yaitu melakukan pengelolaan manajemen SDM (sumber daya manusia), penambahan personil pegawai agar seimbang dengan beban kerja, pembenahan fasilitas ruang kerja agar didapatnya kenyamanan dalam bekerja, menerapkan sistem reward dan punishment untuk mengatasi pegawai yang tidak disiplin, serta meningkatkan pelaksanaan program Jemput Bola dengan cara dilaksanakan setiap satu minggu sekali.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan lebih terfokus pada pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku. Dengan menggunakan dimensi dan tolak ukur penilaian yang berbeda dari penelitian terdahulu yakni menggunakan konsep efektifitas menurut Gibson (1996:50) dan Steers (1985:46-48) dalam Sumaryadi (2005:107-108) berdasarkan 5 dimensi pengukuran yaitu produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pelanggan.

1.5 Tujuan

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Ambon, apa saja kendala dalam pelayanan jemput bola, serta upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam mengatasi kendala yang terjadi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif agar peneliti yang dilakukan dapat terarah dan dapat menjawab permasalahan yang terjadi secara tepat dan benar. Penggunaan pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif seperti yang disampaikan Moleong (2000 : 3) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode dengan prosedur penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk menyelidiki peristiwa atau proses secara mendalam guna mendapatkan hasil data deskriptif berupa rangkaian kata dari individu-individu dan perilaku dari hasil pengamatan di lapangan. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas menurut Gibson (1996:50) dan Steers (1985:46-48) dalam Sumaryadi (2005:107-108) berdasarkan 5 dimensi pengukuran yaitu produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pelanggan. Sumber data, diambil dari Sugiyono (2014:62). Data primer diperoleh melalui observasi, kuesioner, dan wawancara, sementara data sekunder meliputi buku, artikel, jurnal, serta materi hukum seperti Perda, Peraturan Pemerintah, dan Peraturan Wali Kota Ambon terkait pelayanan jemput bola. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan yang relevan dengan subjek penelitian, termasuk Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Staf Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kepala Desa dan Masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dengan menggunakan teori efektivitas menurut Gibson (1996:50) dan Steers (1985:46-48) dalam Sumaryadi (2005:107-108) berdasarkan 5 dimensi pengukuran yaitu produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pelanggan.

3.1 Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran oleh di Kota Ambon

3.1.1 Produksi/produktivitas

indikator pada dimensi ini adalah terkait jumlah produksi dan pencapaian target pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Persentase penerbitan akta kelahiran untuk anak usia 0-18 di Kota Ambon pada tahun 2021 sampai 2023

setelah adanya pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon mengalami peningkatan pada jumlah penerbitan akta kelahiran yang persentasenya mencapai 95,52% di tahun 2023.

3.1.2 Mutu/Kualitas

Indikator dari dimensi ini berkaitan dengan kualitas pelayanan jemput bola dan akta kelahiran yang diterbitkan serta sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan jemput bola untuk menerbitkan akta kelahiran. Indikator kualitas terhadap pelayanan jemput bola dan kualitas akta kelahiran yang diterbitkan secara mendasar sudah baik dan berjalan dengan lancar dengan adanya dukungan fasilitas oleh pihak kelurahan tempat pelaksanaan kegiatan dilakukan. Terkait kualitas akta kelahiran yang diterbitkan juga tidak ada masalah yang berarti, karena proses penerbitan yang dilakukan oleh petugas maupun masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

3.1.3 Efisiensi

Efisiensi pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran diukur melalui beberapa indikator, yaitu kesesuaian pelayanan jemput bola dengan ketentuan atau regulasi yang berlaku, prosedur pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran, dan kesesuaian waktu dalam mengurus akta kelahiran melalui pelayanan jemput bola. Indikator efisiensi belum sepenuhnya terpenuhi dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran.

3.1.4 Fleksibilitas

Indikator fleksibilitas diukur dari kemampuan petugas pelayanan dalam menyesuaikan diri dengan segala bentuk perubahan yang ada dan daya tanggap petugas dalam menghadapi kendala dalam pelayanan jemput bola. indikator dari fleksibilitas sudah sesuai dengan kemampuan petugas dalam menyesuaikan diri dengan segala bentuk perubahan yang ada dan para petugas sudah memiliki daya tanggap dalam menghadapi masalah serta kendala yang terjadi dalam pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon.

3.1.5 Kepuasan

Indikator dari kepuasan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jemput bola yang diberikan oleh petugas pada pembuatan akta kelahiran. Indikator utama dari kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan bisa dilihat dari sikap pegawai dan perilaku yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon pada pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan akta kelahiran.

3.2 Kendala yang dihadapi pada Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

3.2.1 Kurangnya Kesadaran dan Pengetahuan Masyarakat

Salah satu hal yang menjadi penyebab cakupan kepemilikan akta kelahiran belum memenuhi target kepemilikan akta kelahiran sesuai dengan jumlah penduduk yang ada disebabkan karena masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat Kota Ambon terhadap kepemilikan akta kelahiran dan juga masih banyak masyarakat yang membuat akta kelahiran ketika ada kepentingannya saja.

3.2.2 Keterbatasan Lokasi yang Kurang Memadai

Hal yang menjadi kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan jemput bola yaitu keterbatasan lokasi. Keterbatasan lokasi dalam hal ini misalnya lokasi untuk pelaksanaan pelayanan yang berada di dalam gang maupun susah diakses oleh kendaraan dinas.

3.2.3 Masalah Jaringan Internet

Jaringan internet merupakan kunci utama dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola. Akan tetapi aspek ini merupakan masalah yang sering terjadi, yaitu masalah jaringan yang sering error dan hal ini membuat pelayanan menjadi terhambat.

3.3 Upaya yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam Menghadapi Kendala pada Pelayanan Jemput Bola dalam penerbitan Akta Kelahiran

3.3.1 Sosialisasi Kepada Masyarakat

Dalam meningkatkan kesadaran serta pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan jemput bola pada pembuatan akta kelahiran, Disdukcapil Kota Ambon melakukan sosialisasi terkait alur, persyaratan, jadwal serta pentingnya dokumen akta kelahiran. Sosialisasi yang dilakukan yaitu sosialisasi secara langsung dengan melalui pertemuan bersama masyarakat maupun secara online melalui media sosial.

3.3.2 Memanfaatkan Lokasi yang strategis

Terkait masalah beberapa lokasi yang kurang strategis, dalam hal ini lokasi yang digunakan untuk proses pelayanan jemput bola di beberapa tempat yang sulit untuk dijangkau oleh kendaraan dinas jemput bola. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon yaitu dengan memanfaatkan lokasi yang ada sedemikian rupa sehingga proses pelayanan jemput bola dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3.3.3 Menggunakan Sistem Jaringan yang Mendukung

Terkait adanya masalah jaringan dalam pelayanan jemput bola menjadi suatu masalah yang memang tidak dapat dihindari. Hal ini karena kondisi jaringan yang tidak dapat diprediksi, apakah jaringan tersebut sedang naik atau turun. Bagus tidaknya suatu jaringan bisa ditentukan oleh keadaan lingkungan sekitar. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah jaringan tersebut adalah dengan menggunakan sistem jaringan yang mendukung dan menyediakan cadangan yang dapat digunakan apabila server jaringan mengalami down.

3.4 Diskusi Utama Temuan Penelitian

Berdasarkan investigasi lapangan, wawancara, dan analisis dokumen, penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan penelitian sebelumnya dalam hal Pelayanan Jemput Bola dalam meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yang berbeda, yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Fokus penelitian ini juga pada konsep efektifitas menurut Gibson (1996:50) dan Steers (1985:46-48) dalam Sumaryadi (2005:107-108) berdasarkan 5 dimensi pengukuran pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon yaitu produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pelanggan.

IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari pengukuran menggunakan pendekatan 5 indikator yaitu produksi/produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan, Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Ambon dinilai peneliti sudah efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala terkait dalam proses pelayanan jemput bola. Kendala dari pelayanan jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat, yang kedua adalah keterbatasan lokasi di beberapa tempat yang kurang memadai, yang ketiga adalah masalah jaringan internet yang sering error. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam mengatasi kendala yang ada yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan jemput bola, memanfaatkan lokasi yang strategis serta meningkatkan koordinasi yang baik dengan pihak pemerintah kelurahan terkait persiapan pelayanan jemput bola, dan yang terakhir yaitu menggunakan sistem jaringan yang lebih baik yang dapat mendukung proses pelayanan jemput bola.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini mempunyai keterbatasan utama seperti waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis mengakui bahwa penelitian ini adalah yang pertama dilakukan di daerah ini. Oleh karena itu, penulis menganjurkan agar penelitian ini dapat diteruskan di masa mendatang. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Kota Ambon.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Provinsi Maluku, beserta seluruh stafnya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini. Terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang telah bersedia membantu demi kelancaran penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan Disediakan Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145
- Elkesaki, R.A., Oktaviani, R.D., & Setyahrilambang, M.P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*. 5(1),69-90
- Rafi, R.,Rahmawati, R., & Purnamasari, I. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola pada Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurnal Karimah Tauhid*. 2(6), 3203-3212
- Piranda, A. & Zulkifli. (2019) Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 5(2), 234-243
- Dharmayanti, L.T., Suprihatin, B., & Hartono, Y. (2020). Inovasi “Jebol” Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*. 8(2),71-81
- Saddad, A.K & Arif, L. (2023). Pelayanan Jemput Bola Dalam Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Di Kota Surabaya . *Jurnal Dedikasi*. 3(2), 89-96
- Brianda, W.O. & Hasan A. (2022). Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*. 2(1), 397-410

- Lotfi, M. & Hayati, R. (2020). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kabupaten Tabalong. *Jurnal Sitabalong*. 3(2), 975-988
- Liya, M.M & Hardjati, S. (2023) Strategi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Dalam Penertiban Dokumen Adminduk Melalui Program Jemput Bola Terpadu (Jbt). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 9(22), 627-633
- Aleksia.(2020). Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau. *Jurnal S-I Ilmu Administrasi Publik*
- Aprillia,U., 2021. “Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone”. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Moleong, L.J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Sadu Wasistiono, 2004, *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : Alqa Print.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. 2022. Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran . Ambon

