

**PELAKSANAAN PROGRAM MATAKAEL DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN KTP-EL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA AMBON PROVINSI
MALUKU**

Achmad Dhany Mahyudin

NPP. 31.0962

Asdaf Kota Ambon, Provinsi Maluku

Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: dhanymahyudin88@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs. Kusworo, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): In improving the quality of KTP-EL services through the matakael program, the Ambon City Population and Civil Registration Service handles issues of orderly administration of population documents based on the 5 priority policies of the mayor of Ambon regarding improving the quality of public services. **Purpose:** This research aims To analyze the implementation, inhibiting factors and efforts in the Matakael program to improve the quality of KTP-EL services at the Ambon City Population and Civil Registration Service. **Method:** The research method used is qualitative with a descriptive approach. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The research results show that the implementation of the matakael program by the Population and Civil Registration Service is going well but there is still a lack of infrastructure such as KTP-EL recording equipment. **Conclusion:** The City Government is providing more budget to add new tools in the implementation of the Matakael Program by the Population and Civil Registration Service. The community can make it easier to make KTP-EL

Keywords: Implementation of the Matakael Program, Population and Civil Registration Service, KTP-EL

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dalam peningkatan kualitas pelayanan KTP-EL melalui program matakael, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon menangani permasalahan tertib administrasi dokumen kependudukan berdasarkan 5 kebijakan prioritas walikota Ambon tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan, faktor penghambat dan upaya dalam program Matakael dalam peningkatan kualitas pelayanan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. **Metode:** . Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program matakael oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan dengan baik tetapi masih ada kurangnya sarana

prasarana seperti alat perekaman KTP-EL. **Kesimpulan:** Pemerintah Kota haruslah memberi anggaran lebih untuk penambahan alat baru dalam Pelaksanaan Program Matakael oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat dapat dipermudah dalam pembuatan KTP-EL.

Kata kunci: Pelaksanaan Program Matakael, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, KTP-EL

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Kualitas pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang penting bagi setiap warga negara. Pemerintah memiliki peran penting dalam mengatur, melindungi, dan memberikan kontribusi melalui pelayanan publik yang berkualitas (Wasistiono, 2003). Kualitas pelayanan ini harus memenuhi hak-hak masyarakat dengan cara yang telah disepakati bersama, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan menjadi prioritas utama. Sumber daya manusia adalah elemen kunci dalam organisasi pelayanan publik (Gibson, 1997), karena manusia mampu bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik meliputi penataan, pengelolaan, dan penerbitan dokumen melalui pencatatan sipil, registrasi penduduk, serta manajemen administrasi kependudukan (Sukarna, 2011). Pelayanan ini sangat penting untuk mendukung pembangunan sektor lain dan harus dilakukan dengan benar dan cepat agar masyarakat merasa puas.

Salah satu contoh pelayanan publik adalah pencatatan sipil, yang mencakup pencatatan berbagai peristiwa kependudukan dan penting, termasuk penerbitan KTP elektronik (e-KTP). e-KTP merupakan dokumen penting yang mengakui identitas legal seseorang. Program e-KTP, yang diluncurkan pada Februari 2011 oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, bertujuan untuk mengatasi masalah sistem KTP konvensional yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP. Tanpa basis data terpadu, penduduk dapat melakukan kecurangan dengan menggandakan KTP untuk berbagai tujuan, seperti menghindari pajak, membuat paspor ganda, atau menyembunyikan identitas. Untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah menerapkan sistem informasi kependudukan berbasis teknologi melalui e-KTP. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengatur bahwa setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang unik. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 juga mengatur secara teknis pemberian hak akses dan pemanfaatan data kependudukan. Data yang semakin lengkap, valid, dan akurat meningkatkan kepercayaan publik dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan berbagai layanan publik (Hardiyansyah, 2011).

Kota Ambon merupakan salah satu daerah yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, termasuk penerbitan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). Pada tahun 2022, Kota Ambon memiliki jumlah penduduk sebanyak 348.225 jiwa. Namun, terdapat beberapa masalah dalam administrasi kependudukan, terutama dalam penerbitan e-KTP. DUKCAPIL Kota Ambon terus berupaya meningkatkan kinerja dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kesadaran terkait tertib administrasi kependudukan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kerjasama antara pemerintah dan masyarakat, kepatuhan terhadap peraturan, serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan administrasi kependudukan (Kurniawan, 2005). Implementasi e-KTP menjadi salah satu langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan terpercaya. Kesenjangan Masalah yang Diambil.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian ini menyoroti Pelayanan KTP-EL di Kota Ambon yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki beberapa kendala. Meskipun Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 sudah menetapkan tugas dan fungsi UPT Disdukcapil sebagai unit pelayanan administrasi kependudukan, kesadaran masyarakat dalam kepemilikan KTP-EL masih rendah. Banyak warga hanya mengurus KTP-EL dalam kondisi mendesak, seperti saat membuka rekening bank, mengurus BPJS, atau menerima bantuan tunai. Hal ini berdampak pada cakupan kepemilikan KTP-EL yang rendah di Kota Ambon.

Data dari Dinas Dukcapil menunjukkan bahwa jumlah KTP-EL yang diterbitkan mengalami penurunan signifikan dari tahun 2020 hingga 2022. Misalnya, di Kecamatan Nusaniwe, jumlah KTP-EL yang diterbitkan menurun dari 53.043 pada tahun 2020 menjadi hanya 7.490 pada tahun 2022. Secara keseluruhan, jumlah KTP-EL yang diterbitkan di seluruh kecamatan Kota Ambon turun dari 202.366 pada tahun 2020 menjadi 28.189 pada tahun 2022. Masalah ini diperparah dengan temuan pada tahun 2023, dimana sekitar 39.000 warga Kota Ambon belum memiliki KTP-EL, meskipun sudah wajib memiliki KTP. Kepala Disdukcapil, Hanny Tamtelahitu, mengonfirmasi bahwa banyak warga yang belum melakukan perekaman data KTP-EL.

Jumlah Kepemilikan KTP-EL

| Wilayah | Jumlah Penduduk yang Memiliki KTP-EL | | | Presentase Jumlah Penduduk yang memiliki KTP-EL | | |
|----------------------------|--------------------------------------|---------------|----------------|---|--------------|-------------|
| | Laki-Laki | Perempuan | (L+P) | Laki-Laki | Perempuan | (L+P) |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) |
| Sirimau | 15.657 | 16.367 | 32.024 | 75,48 | 75,52 | 75,5 |
| Nusaniwe | 24.691 | 25.808 | 50.499 | 75,48 | 75,52 | 75,5 |
| Teluk Ambon Baguala | 9.773 | 10.215 | 19.988 | 75,48 | 75,52 | 75,5 |
| Teluk Ambon | 7.126 | 7.449 | 14.575 | 75,48 | 75,52 | 75,5 |
| Leitimur Selatan | 1.674 | 1.750 | 3.424 | 75,47 | 75,53 | 75,5 |
| Jumlah | 58.921 | 61.589 | 120.510 | 75,48 | 75,52 | 75,5 |

Sumber: Dukcapil Kota Ambon 2022

Berdasarkan data kepemilikan KTP-EL tahun 2022, hanya 75,5% penduduk yang memiliki KTP-EL. Wilayah Sirimau mencatat 32.024 penduduk yang memiliki KTP-EL, sementara Leitimur Selatan hanya 3.424. Presentase kepemilikan ini menunjukkan bahwa masih ada banyak penduduk yang belum terdata.

Untuk mengatasi masalah ini, Disdukcapil Kota Ambon menjalankan program MATAKAEL (Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Elektronik). Program ini bertujuan meningkatkan

kualitas pelayanan, termasuk perekaman dan penerbitan KTP-EL di kecamatan dan desa-desa. Dengan upaya ini, diharapkan cakupan kepemilikan KTP-EL di Kota Ambon dapat meningkat dan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efektif.yang lebih tinggi.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya telah memberikan pandangan yang berharga dalam pengelolaan aset tetap di berbagai daerah di Indonesia. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian sebelumnya yang fokus pada layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Indonesia. Beberapa penelitian tersebut mengevaluasi kebijakan, inovasi, dan implementasi layanan KTP-EL dengan berbagai pendekatan dan fokus penelitian yang berbeda.

Nia Janati (2015) dalam penelitiannya yang berjudul "Evaluasi Kebijakan Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Sebagai Bentuk Penerapan Identitas Berbasis Single Identity Number di Kabupaten Lampung Utara" menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan realitas implementasi kebijakan tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa target dan sasaran program belum tercapai akibat ketidakjelasan informasi dari pemerintah pusat ke daerah serta rendahnya partisipasi masyarakat. Penelitian ini berbeda dengan penelitian saya yang lebih memfokuskan pada pelaksanaan program layanan KTP-EL, meskipun keduanya membahas proses pelayanan KTP-EL. **Fausiah Arma, dkk (2020)** dalam penelitiannya berjudul "Peningkatan Pelayanan KTP-EL Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai" menggunakan metode kualitatif deskriptif. Mereka menemukan bahwa peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan, anggaran yang memadai, serta sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas lapangan sangat diperlukan. Fokus penelitian ini adalah pada inovasi pelayanan jemput bola, sedangkan penelitian saya menitikberatkan pada aspek pelaksanaannya. Meskipun demikian, variabel yang diteliti yaitu KTP-EL tetap sama. **Mahmuda Pancawisma Febriharini (2016)** dalam penelitiannya "Pelaksanaan Program e-KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan" juga menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitiannya menemukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam pelayanan di lapangan, seperti kurangnya alat yang memadai di kantor kecamatan. Fokus penelitian ini dan penelitian saya sama-sama memfokuskan pada pelaksanaan program layanan KTP-EL, namun penelitian saya lebih menekankan pada sistem jemput bola.

Intan Nurmalasari, Afifuddin, dan Agus Zainal Abidin (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK)" mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan KTP-EL, Kartu Keluarga (KK), dan Akta Pencatatan Sipil kepada masyarakat di desa-desa yang jauh dari pusat pelayanan. Penelitian ini didasarkan pada kritik masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan. **Anis Syahdia Kesuma (2022)** dalam penelitiannya "Implementasi Inovasi Pelayanan Jemput Bola Rekam KTP-EL Berkebutuhan Khusus di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta" menggunakan pendekatan yuridis empiris untuk mengkaji implementasi inovasi ini. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi tersebut sudah berjalan dengan baik sesuai peraturan, meskipun masih ada beberapa faktor penghambat. Penelitian ini memberikan wawasan tentang keberhasilan dan hambatan dalam pelaksanaan layanan jemput bola untuk KTP-EL berkebutuhan khusus.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini memberikan gambaran tentang berbagai aspek layanan KTP-EL, mulai dari kebijakan, pelaksanaan, hingga inovasi dalam pelayanan. Penelitian saya berusaha untuk memperluas pemahaman ini dengan fokus khusus pada pelaksanaan program layanan KTP-EL, termasuk evaluasi terhadap inovasi jemput bola yang telah diimplementasikan di masa depan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

penelitian ini adalah analisis mendalam mengenai pelaksanaan program Matakael oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan KTP-EL. Program Matakael merupakan inisiatif yang lahir dari kebijakan prioritas Walikota Ambon terkait peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam tertib administrasi dokumen kependudukan. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi keberhasilan pelaksanaan program, tetapi juga mengungkapkan berbagai faktor penghambat seperti keterbatasan sarana dan prasarana, termasuk alat perekaman KTP-EL. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan teori pelaksanaan oleh George R. Terry (2011), penelitian ini menggabungkan data observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika di lapangan. Kebaruan ilmiah juga terlihat dari rekomendasi konkret yang dihasilkan, yaitu perlunya alokasi anggaran tambahan oleh pemerintah kota untuk penambahan alat perekaman baru. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis dalam memahami pelaksanaan program pelayanan publik, tetapi juga menawarkan solusi praktis yang dapat langsung diimplementasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan KTP-EL di Kota Ambon. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting bagi pembuat kebijakan dan praktisi di bidang administrasi kependudukan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi strategi dan menganalisis pelaksanaan, faktor penghambat dan upaya dalam program Matakael dalam peningkatan kualitas pelayanan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon.

II. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program Matakael yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami keadaan objek penelitian tanpa manipulasi data. Data yang dikumpulkan meliputi wawancara, dokumen, gambar, dan catatan lapangan. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa "definisi operasional mendefinisikan konstruk atau karakteristik yang dipelajari sehingga menjadi variabel terukur. Penelitian ini menekankan pentingnya pelaksanaan program dengan komponen motivasi, pengarahan, komunikasi, dan kepemimpinan. Dalam pengumpulan data, observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan sebagai teknik utama. Creswell (2013) menekankan bahwa "observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan". Informan dalam penelitian dipilih secara purposive sampling, termasuk Kepala Dinas, Kepala Bidang, dan masyarakat pengguna program. peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian kualitatif (Arikunto, 2013).. Analisis data melibatkan pengumpulan, reduksi, penampilan, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi sumber data digunakan untuk memastikan validitas data yang diperoleh. Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP-EL melalui evaluasi program Matakael dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang memungkinkan peneliti memahami situasi lapangan secara mendalam dan objektif (Khasan, 2010).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pelaksanaan program Matakael dalam peningkatan kualitas pelayanan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

Pelaksanaan program Matakael oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Provinsi Maluku, dianalisis menggunakan teori manajemen George R. Terry, khususnya aspek actuating yang meliputi motivating, directing, communicating, dan leading. Analisis ini menunjukkan bagaimana Dukcapil Kota Ambon berupaya meningkatkan kualitas pelayanan KTP-EL melalui berbagai strategi manajemen.

1. **Motivating** adalah usaha pemimpin untuk mendorong antusiasme anggota dalam menjalankan tugas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon berupaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memenuhi kebutuhan anggota untuk meningkatkan motivasi dalam pelaksanaan program Matakael, khususnya dalam pelayanan KTP-EL. Kondisi kerja yang kondusif sangat penting karena dapat mempengaruhi anggota dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Meskipun kondisi kantor Dukcapil Kota Ambon perlu direnovasi karena selalu ramai, upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman terus dilakukan. Pemenuhan kebutuhan anggota juga menjadi fokus utama. Pegawai bekerja sesuai standar tanpa reward materi berlebih, namun lebih kepada pengakuan dan apresiasi. Program jemput bola ke desa-desa dan sekolah-sekolah menunjukkan upaya pemenuhan kebutuhan kerja dengan menyediakan anggaran dan transportasi yang memadai. Ini menunjukkan bahwa Dukcapil Kota Ambon telah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pegawai.
2. **Directing** adalah bagaimana pemimpin mengarahkan dan mengontrol anggota agar melaksanakan tugas sesuai tujuan. Dalam hal ini, Dinas Dukcapil Kota Ambon menggunakan perintah tertulis dan lisan untuk memastikan pelaksanaan program Matakael berjalan sesuai rencana. Perintah tertulis diberikan dalam bentuk surat perintah dan melalui aplikasi WhatsApp, memanfaatkan teknologi untuk memudahkan komunikasi antara atasan dan bawahan. Ini memastikan bahwa arahan yang diberikan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Perintah lisan diberikan langsung saat persiapan jemput bola, memperjelas arahan yang telah disampaikan secara tertulis. Koordinasi dengan kantor desa dan sekolah dilakukan sebelum kegiatan dimulai, memastikan semua pihak terkait memahami tugas dan tanggung jawab mereka.
3. **Communicating** adalah aspek penting dalam organisasi untuk meningkatkan pencapaian tugas. Dinas Dukcapil Kota Ambon menciptakan komunikasi yang baik dengan anggota dan masyarakat. Penyampaian informasi dilakukan setiap hari kepada masyarakat terkait layanan kependudukan, termasuk Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, Dukcapil mengadakan briefing internal mingguan untuk evaluasi kegiatan yang telah dilakukan. Komunikasi yang baik ini penting untuk memastikan semua anggota organisasi memahami tujuan dan cara mencapai tujuan tersebut. Respon masyarakat terhadap program Matakael juga sangat positif. Mereka merasa puas dengan pelayanan jemput bola yang mempermudah proses perekaman dokumen kependudukan dan mengapresiasi informasi yang disampaikan tentang IKD. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara Dukcapil dan masyarakat berkontribusi besar terhadap keberhasilan program.
4. **Leading** adalah bagaimana pemimpin berperan sebagai inspirator untuk anggotanya.

Kepemimpinan yang efektif dibutuhkan untuk mencapai tujuan instansi pemerintahan. Dinas Dukcapil Kota Ambon menetapkan tujuan jelas dalam program Matakael untuk menciptakan masyarakat yang tertib dokumen kependudukan. Kepala Dinas menunjukkan sikap profesional dan disiplin waktu yang patut dicontoh. Setiap kegiatan dimulai tepat waktu dan Kepala Dinas memantau disiplin pegawai, menjadi contoh yang baik bagi anggota lainnya. Kepribadian pemimpin yang dapat dijadikan teladan ini sangat penting untuk membangun budaya kerja yang positif dalam organisasi.

Secara keseluruhan, pelaksanaan program Matakael oleh Dinas Dukcapil Kota Ambon mencerminkan penerapan aspek-aspek penting dari teori manajemen George R. Terry. Upaya yang dilakukan dalam *motivating*, *directing*, *communicating*, dan *leading* menunjukkan komitmen instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP-EL dan memotivasi anggota serta masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam program tersebut. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Dukcapil Kota Ambon.

3.2. faktor Penghambat Pelaksanaan Program Matakael dalam Peningkatan Kualitas pelayanan KTP-EL

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan, sering kali terjadi hambatan baik dari dalam maupun luar. Hambatan ini bisa berupa halangan atau gangguan yang menghalangi kelancaran proses. Dalam konteks pelaksanaan program matakael oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP-EL, hambatan ini jelas terlihat. Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis menggunakan teori George R. Terry, ditemukan beberapa hambatan utama: keterbatasan alat, jaringan, dan pola pikir masyarakat.

Keterbatasan alat menjadi hambatan signifikan dalam program matakael. Hanya ada satu alat perekaman KTP-EL yang berfungsi, sementara beberapa alat lainnya sudah rusak dan belum ada anggaran untuk penambahan alat baru. Akibatnya, ketika alat ini digunakan di lapangan untuk kegiatan jemput bola, pelayanan di kantor terhenti, dan proses perekaman di lapangan menjadi lambat karena antrian panjang masyarakat yang menunggu. Hambatan berikutnya adalah masalah **jaringan internet**. Jaringan internet sangat dibutuhkan untuk penginputan data KTP-EL ke pusat melalui website DUKCAPIL. Namun, beberapa daerah di Kota Ambon memiliki kapasitas jaringan yang kurang memadai, terutama di desa-desa yang jauh. Kondisi ini menyebabkan penundaan dalam penginputan data, yang berdampak pada lamanya waktu pelaksanaan kegiatan jemput bola. **Pola pikir masyarakat** juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan program matakael. Banyak masyarakat Kota Ambon, terutama yang bekerja di laut atau gunung, kurang menyadari pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Mereka berpikir bahwa mereka bisa hidup tanpa dokumen tersebut, sehingga tidak tertarik untuk didata. Hal ini menghambat proses tertib administrasi dokumen kependudukan dan mempengaruhi pendataan jumlah penduduk Kota Ambon.

Secara keseluruhan, hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP-EL di Kota Ambon, diperlukan penanganan yang serius terhadap keterbatasan alat, peningkatan kualitas jaringan internet, dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan. Tanpa mengatasi hambatan-hambatan ini, program matakael akan terus menghadapi kesulitan dalam mencapai tujuannya.

3.3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan KTP-EL Melalui Pelaksanaan Program Matakael

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon telah melakukan sejumlah upaya penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP-EL serta menciptakan ketertiban administrasi kependudukan di Kota Ambon. Salah satu langkah utama yang dilakukan adalah melalui kegiatan sosialisasi yang intensif kepada masyarakat. Dinas ini secara rutin menyelenggarakan sosialisasi di kantor dan berkolaborasi dengan desa-desa serta SMA di lapangan. Tujuannya adalah agar seluruh warga Kota Ambon memahami pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan teratur.

Selain itu, Dinas Dukcapil Kota Ambon juga aktif memanfaatkan media sosial, seperti Instagram, untuk memperbarui informasi terkait kegiatan mereka. Melalui platform ini, mereka tidak hanya menyampaikan informasi terbaru mengenai layanan dan aktivitas Dukcapil, tetapi juga menarik minat generasi muda untuk mengurus KTP-EL mereka. Pendekatan ini dianggap efektif karena Instagram menjadi sarana komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, terutama untuk mengetahui progres dan kegiatan jemput bola Dukcapil. Hasil wawancara dengan masyarakat yang mengikuti program "matakael" atau jemput bola menunjukkan respons positif terhadap inisiatif Dukcapil menggunakan Instagram. Masyarakat merasa terhubung secara langsung dengan informasi terbaru mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Mereka mengakui kepuasannya dan mengapresiasi upaya Dukcapil dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi publik.

Secara keseluruhan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon berhasil mengimplementasikan strategi yang komprehensif untuk meningkatkan pelayanan publik melalui sosialisasi aktif dan pemanfaatan media sosial. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan yang tertib, tetapi juga menguatkan keterlibatan dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses ini.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program Matakael di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Provinsi Maluku, menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-EL dengan memanfaatkan teori manajemen George R. Terry, khususnya dalam aspek *actuating* seperti *motivating*, *directing*, *communicating*, dan *leading*. Program ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Upaya ini dilakukan dengan menciptakan kondisi kerja yang nyaman meskipun kantor Dukcapil Kota Ambon memerlukan renovasi untuk menangani jumlah pengunjung yang terus meningkat. Pemenuhan kebutuhan pegawai difokuskan pada pengakuan dan apresiasi, lebih dari pada reward materi, serta melalui program jemput bola ke desa-desa yang mendukung akses dan transportasi yang memadai.

Di sisi lain, program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang oleh Intan Nurmalasari, Afifuddin, dan Agus Zainal Abidin (2019) menawarkan pendekatan yang berbeda dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah yang luas. Program ini mengintegrasikan sosialisasi intensif sebelum pelaksanaan untuk memastikan partisipasi aktif dari masyarakat, dengan melibatkan berbagai pihak seperti RT/RW, perangkat desa, tokoh masyarakat, dan lainnya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya

memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan teratur sebelum implementasi di lapangan. Dengan memperkenalkan program ini melalui fase Agenda Setting dan Matching, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berhasil mengidentifikasi permasalahan dan menyesuaikan inovasi dengan kebutuhan lokal, termasuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien di tingkat desa.

Kedua program ini menghadapi hambatan yang serupa, seperti keterbatasan teknologi dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Dalam konteks Matakael, Dukcapil Kota Ambon mengatasi keterbatasan ini dengan memanfaatkan perintah tertulis dan lisan serta teknologi komunikasi modern seperti WhatsApp untuk memastikan arahan yang jelas dan pengawasan yang efektif. Sementara itu, JEBOL ANDUK di Kabupaten Malang menghadapi tantangan dalam memperluas jangkauan jaringan internet di daerah terpencil untuk memfasilitasi penginputan data yang lancar ke pusat.

Dampak positif dari kedua program tersebut terlihat dalam peningkatan efisiensi layanan publik dan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Program Matakael di Kota Ambon berhasil membangun budaya kerja yang positif dengan kepemimpinan yang disiplin dan komunikasi yang terbuka, sementara JEBOL ANDUK di Malang mendorong pengurangan antrian di kantor pusat dengan memberikan akses langsung ke layanan di desa-desa. Keduanya menunjukkan kesuksesan dalam mengintegrasikan inovasi dalam pelayanan publik, meskipun memerlukan evaluasi dan penyesuaian terus menerus untuk mengatasi hambatan yang muncul.

Secara keseluruhan, perbandingan ini mengilustrasikan dua pendekatan yang berbeda dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat lokal. Sementara Matakael fokus pada motivasi internal dan komunikasi eksternal yang intensif, JEBOL ANDUK menekankan aksesibilitas dan partisipasi aktif masyarakat melalui sosialisasi dan pelayanan langsung di lapangan. Keduanya memperlihatkan pentingnya adaptasi terhadap kondisi lokal serta strategi manajemen yang efektif untuk mencapai tujuan yang sama: meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi pelayanan publik.

IV. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, pelaksanaan program Matakael oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Provinsi Maluku, telah menggambarkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas layanan KTP-EL. Analisis menggunakan teori manajemen George R. Terry menunjukkan bahwa pendekatan dalam *motivating*, *directing*, *communicating*, dan *leading* telah berhasil memperkuat motivasi anggota serta meningkatkan kualitas komunikasi dengan masyarakat. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi internal tetapi juga memberikan dampak positif pada kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Dukcapil Kota Ambon.

Keterbatasan Penelitian : penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan dan metodologi. Analisis hanya berfokus pada implementasi di Dukcapil Kota Ambon tanpa memperhatikan perbandingan dengan unit sejenis di daerah lain. Penelitian juga terbatas pada analisis internal tanpa memasukkan perspektif eksternal yang mungkin mempengaruhi efektivitas program.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*) : penelitian ini dapat diperluas untuk mengintegrasikan analisis dampak sosial dan ekonomi dari perspektif masyarakat yang lebih luas, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang keberhasilan program ini dalam jangka panjang.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dukcapil Kota Ambon jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gibson,dkk. (1997). *Organisasi dan Manajemen Prilaku Struktur, Proses (terjemahan Djarkasih)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputido.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khasan, Effendi. (2010). *Memadukan Metode Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV.Indra Prahasta.
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: pembrek.
- R.Terry, George. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukarna. (2011). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung, Bandung: Alfabeta.
- Wasistiono, Sadu. (2003) . *Kapita Selekta manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV Fokusmedia
- Nia Janati, (2015) *Evaluasi Kebijakan Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Sebagai Bentuk Penerapan Identitas Berbasis Single Identity Number di Kabupaten Lampung Utara*.

<http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/11352>

Fausiah Arma, (2020) *Peningkatan Pelayanan KTP-EL Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai.*

<https://journal.unibos.ac.id/paradigma/article/view/384>

Mahmuda Pancawisma Febriharini, (2016) *Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan.* <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/470/503>

Intan Nurmalasari, Afifuddin Afifuddin, Agus Zainal Abidin (2019). *KUALITAS INOVASI PELAYANAN PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG)* <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/92153/>

Anis Syahdia Kesuma (2022). *Implementasi Inovasi Pelayanan Jemput Bola Rekam KTP-el Berkebutuhan Khusus di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.* <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/3591/3649>

