

**PENERAPAN PROGRAM JEMPOL SI MANIS DALAM MENDUKUNG
KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
DI KABUPATEN CIAMIS PROVINSI JAWA BARAT**

Adiya Rahman Nur Fauzan
NPP.32.0353

Asdaf Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: 32.0353@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Djonny Pabisa, S.Pd. M.Pd.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This study focuses on the persistent issue of suboptimal ownership of civil registration documents and the challenges faced by the public in accessing information and services related to civil administration in Ciamis Regency. Despite efforts to improve service delivery, there remains a significant gap in accessibility and awareness among the community.

Purpose: The purpose of this research is to evaluate the implementation of the Jempol Si Manis program, analyze the barriers encountered during its execution, and explore the initiatives undertaken to optimize services that support the ownership of civil registration documents in Ciamis Regency.

Method: This research employs a qualitative approach, analyzing the dimensions of policy implementation based on the Van Meter and Van Horn theory. Data collection techniques include interviews with 14 informants, field observations, and documentation analysis. **Result:** The findings indicate that the Jempol Si Manis program has contributed to increased ownership of civil registration documents. However, several challenges persist, such as limited human resources and inadequate public outreach. These obstacles hinder the program's effectiveness in reaching underserved communities. **Conclusion:** The implementation of the Jempol Si Manis program demonstrates a strong commitment to improving access to civil documentation, especially in remote areas. Nonetheless, the program's execution has not been fully optimized due to constraints in resources, weak inter-agency coordination, and low public awareness. Key barriers include limited operational fleets and personnel, insufficient community engagement, and underdeveloped communication among stakeholders. Efforts undertaken by the Civil Registry Office (Disdukcapil) include extended service hours, proactive outreach to villages, utilization of online registration technology, and service adjustments for vulnerable groups.

Keywords: Jempol Si Manis Program; Civil Registration Document Ownership; Civil Administration

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan masih belum maksimalnya kepemilikan dokumen kependudukan dan kesulitan masyarakat terhadap akses serta informasi layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ciamis. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan program Jempol Si Manis, menganalisis hambatan-

hambatan yang dihadapi, serta menggali upaya-upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan dalam mendukung kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Ciamis. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis terhadap dimensi penerapan kebijakan menurut Teori Van Meter Van Horn. teknik pengumpulan data berupa wawancara (14 Informan), observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini Program Jempol Si Manis telah berhasil meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, meskipun masih terdapat beberapa kendala, seperti terbatasnya sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi masih menjadi tantangan. **Kesimpulan:** Penerapan Program Jempol Si Manis menunjukkan komitmen tinggi dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di daerah sulit akses. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan sumber daya, lemahnya koordinasi, dan rendahnya kesadaran masyarakat. Hambatan pelaksanaan program meliputi keterbatasan jumlah armada dan personel pelaksana, kurangnya kesadaran masyarakat, serta belum maksimalnya komunikasi antar pihak terkait. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil antara lain perluasan jam layanan, pendekatan proaktif ke desa-desa, pemanfaatan teknologi pendaftaran daring, serta penyesuaian layanan untuk kelompok rentan.

Kata kunci: Program Jempol Si Manis; Kepemilikan Dokumen Kependudukan; Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan pilar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penyusunan dan pengendalian dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pendaftaran sipil dan manajemen informasi serta pemanfaatan hasilnya untuk layanan publik dan pembangunan, Supriyanto, Wahidin, dan Sadhana (2021). Penyelenggaraan pelayanan publik ialah suatu usaha pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar tiap-tiap warga negara atas barang dan jasa publik serta pelayanan administratif. Setiap warga negara berhak untuk didaftarkan dalam sistem ketatanegaraan dengan disertai dokumen kependudukan. Dokumen-dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai tanda pengenal resmi, tetapi juga merupakan persyaratan penting untuk menggunakan berbagai layanan pemerintah, mulai dari layanan kesehatan hingga pendidikan dan bantuan sosial. Oleh karena itu, pemerintah di setiap daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berperan penting dalam memastikan seluruh warga negara memiliki dokumen kependudukan yang sah.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi dan mengakui status pribadi dan hukum atas peristiwa penting yang dialami penduduk. Dokumen kependudukan ini diperlukan untuk memastikan bahwa semua warga negara dapat mendaftar secara resmi, yang berdampak pada hak-hak sosial, politik, dan ekonomi mereka, Gatiningsih dan Sutrisno (2017). Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan secara lengkap, terutama di wilayah-wilayah terpencil dan sulit dijangkau. Padahal tertib administrasi kependudukan sejatinya merupakan hal yang wajib dilakukan, karena data kependudukan memiliki banyak manfaat, di antaranya untuk mendukung pelayanan publik, merancang pembangunan, menentukan alokasi anggaran, memperkuat demokrasi, menegakkan hukum, serta mencegah tindak kriminal, Sibuea dan Dewi (2022). Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan upaya aktif dari pemerintah daerah dalam memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan

Berdasarkan data Semester I Tahun 2024 Disdukcapil Ciamis, jumlah penduduk di Kabupaten Ciamis mencapai 1.293.235 jiwa. Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan dalam hal kepemilikan KTP-el di berbagai kecamatan. Misalnya sebagai contoh, di Kecamatan Cimaragas, tingkat kepemilikan KTP-el terendah, dengan hanya 12.980 dokumen tercetak yang terdiri dari 6.664 perempuan dan 6.316 laki-laki. Data yang dihimpun oleh Disdukcapil Ciamis menunjukkan Kecamatan Ciamis mencatat angka kepemilikan dokumen cetak KTP-el yang tinggi, yaitu 76.955 dokumen, terdiri dari 37.969 dokumen cetak laki-laki dan 38.986 dokumen cetak perempuan. Data ini menunjukkan perbedaan mencolok dengan wilayah yang sulit dijangkau. Kesenjangan aksesibilitas pelayanan administrasi menjadi sangat jelas. Daerah yang lebih mudah diakses cenderung memiliki tingkat kepemilikan dokumen lebih tinggi. Sebaliknya, wilayah yang memiliki kendala geografis atau infrastruktur mengalami kesulitan dalam kepemilikan dokumen. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi khusus untuk mengatasi hambatan tersebut. Sebagai upaya untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, tentunya permasalahannya harus diselesaikan dengan segera. Program Jempol Si Manis dari Disdukcapil Ciamis dirancang untuk mengatasi rendahnya kepemilikan dokumen di daerah yang jauh dari pusat Kabupaten Ciamis. Dengan mendekatkan layanan administrasi, diharapkan kesenjangan dalam kepemilikan dokumen penting, seperti KTP-el, dapat berkurang sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berisi tentang pentingnya aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan, Juliarso (2019). Program ini memperluas akses pelayanan kependudukan ke daerah terpencil melalui strategi jemput bola. Petugas mendatangi lokasi pusat aktivitas masyarakat, termasuk pada hari libur, guna menjangkau warga yang kesulitan mengakses layanan. Pelaksanaan Program Jempol Si Manis (Jemput Bola Siap Melayani Masyarakat Ciamis) dimulai pada 2017 dan terus berjalan hingga saat ini. Program ini diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat penerbitan dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran, terutama bagi warga yang tinggal di daerah yang sulit diakses dan sulit dijangkau oleh layanan administrasi kependudukan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan belum maksimalnya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Ciamis. Faktor jarak menjadi salah satunya. Beberapa masyarakat yang tinggal di daerah yang tergolong cukup jauh dari pusat pemerintahan merasa kesulitan atas akses dalam proses kepemilikan dokumen kependudukan. Hal ini dibuktikan berdasarkan data internal Disdukcapil Ciamis terkait komparasi data daerah Kecamatan Ciamis yang merupakan pusat pemerintahan di Kabupaten Ciamis dengan persentase kepemilikan dokumen kependudukan sebanyak 76.955 dokumen dan Kecamatan Cimaragas yang berjarak 16 km dari pusat pemerintahan hanya memiliki 12.980 dokumen tercetak terkait kepemilikan dokumen kependudukan warganya. Data ini menunjukan dengan jelas bahwasanya kendala jarak menjadi suatu hal yang berpengaruh terhadap aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau layanan administrasi kependudukan.

Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan menjadi permasalahan selanjutnya. Sebagian masyarakat masih menganggap dokumen kependudukan tidak begitu penting, sehingga banyak di antaranya yang belum tertib administrasi kependudukan. Faktor penghambatnya yaitu masih rendahnya kepedulian masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan, Siregar (2023). Beberapa faktor penyebabnya antara lain kurangnya pendidikan, kondisi kemiskinan, atau ketidaktahuan mengenai prosedur pembuatan dokumen kependudukan. Hal ini sejalan bahwa pengetahuan, sikap, dan praktik merepresentasikan bentuk konkret dari kesadaran

individu yang tercermin dalam perilaku dan tingkat kepatuhan mereka terhadap proses pendaftaran kependudukan. Pengetahuan merujuk pada kapasitas seseorang untuk memperoleh, menyimpan, mengaplikasikan, serta mengevaluasi informasi secara kritis dalam konteks pendaftaran kependudukan, Celeste & Caelian (2021)

Permasalahan data dan kelengkapan berkas juga menjadi salah satu faktor penyebab. Sering kali ditemukan bahwa saat masyarakat mengajukan permohonan dokumen kependudukan, data dan berkas persyaratan yang diperlukan tidak lengkap. Hal ini mencerminkan rendahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya kelengkapan berkas, yang berdampak pada lambatnya proses pengurusan dokumen kependudukan.

Terakhir berkaitan dengan faktor sosial budaya. Aksesibilitas dianggap sebagai fitur dari lingkungan yang memungkinkan individu dengan disabilitas fungsional dan kognitif untuk menggunakan lingkungan tersebut secara setara, Janusz, Piotrowski, Kwiatkowska, Grzybowska-Brzezińska, dan Maciuk (2023). Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pelayanan lebih memilih untuk mengurus dokumen kependudukan secara kolektif melalui orang lain atau perantara.. Penggunaan perantara ini berpotensi mempersulit masyarakat dalam memperoleh standar pelayanan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terlaksana dikarenakan mendapatkan beberapa inspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan program jemput bola dan administrasi kependudukan. Salah satu penelitian penting adalah karya Siti Nurafifah dan Abdiana Ilosa (2024) Penelitian mereka menyoroti mengenai pelaksanaan program jemput bola di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Hasilnya menunjukkan keberhasilan program ini dalam memperluas cakupan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di daerah yang sulit dijangkau. Namun terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan teknologi, kurangnya sumber daya manusia dan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Penelitian selanjutnya di Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur dilakukan oleh Heru Irianto, Susi Ratnawati dan Jusmitha Hartin (2022) Penelitian mereka menegaskan bahwa program jemput bola terbukti telah meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Program ini berhasil menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani oleh sistem konvensional. Namun penelitian ini juga menyoroti perlunya peningkatan pelatihan petugas terkait dan perbaikan sistem pelayanan agar proses pendaftaran data e KTP dan akta kelahiran dapat lebih efisien. Sebuah penelitian di Kabupaten Buton Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara, oleh Putri Bunga Kasih dan Hagia Harsanti (2022) mempelajari pelaksanaan program jemput bola yang meskipun berhasil meningkatkan kepemilikan KTP-El, namun masih menghadapi kendala dari segi ketepatan waktu dan kualitas layanan dokumen yang dibuat. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan pengawasan untuk memastikan bahwa dokumen kependudukan yang diterbitkan memenuhi standar yang ditetapkan. Andi Rabia Adawia, Isa Ansari, dan Riskasari (2022) dalam penelitian mereka di Kabupaten Muna, Provinsi Sulawesi Tenggara, menunjukan bahwasannya program jemput bola berhasil membawa layanan kependudukan lebih dekat kepada masyarakat, terutama di wilayah terpencil. Namun demikian, tantangan berupa keterbatasan akses transportasi, infrastruktur serta perangkat teknologi masih menjadi hambatan utama yang memperlambat implementasi program ini. Penelitian ini menekankan pentingnya dukungan logistik dan teknologi dalam memastikan kelancaran pelaksanaan program. Penelitian oleh Sahyana (2018) menekankan pentingnya inovasi dalam layanan kependudukan untuk menjangkau daerah terpencil melalui pendekatan digital dan proaktif. Keberhasilan program pendataan penduduk terbukti meningkatkan aksesibilitas kependudukan yang dapat dijadikan patokan atas relevansi program serupa di Kabupaten Ciamis

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni dari segi program jemput bola administrasi kependudukan dengan skala prioritas dan lokasi yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang pastinya dengan factor sosial dan budaya yang berbeda sehingga akan menghasilkan temuan yang berbeda pula. Dimensi dan Indikator dengan Teori Van Meter Van Horn juga berbeda dengan yang digunakan oleh beberapa penelitian sebelumnya.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan penerapan program Jempol Si Manis dalam meningkatkan aksesibilitas layanan kependudukan, hambatan pada penerapan program ini dan Upaya dinas dalam mendukung kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi program tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan masyarakat penerima manfaat, serta observasi terhadap pelaksanaan program di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi, Sugiyono (2013). Menurut Simangunsong (2017), "Penelitian kualitatif bersifat subyektif, artinya hasil kajian pada fokus dan lokus yang sama tidak dapat digeneralisasi ke fokus dan lokus lainnya." Penelitian kualitatif juga lebih mengutamakan proses daripada hasil akhir. Dalam konteks penelitian ini, fokusnya adalah memahami dan mendeskripsikan efektivitas program 'Jempol Si Manis' dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ciamis. Berdasarkan tujuan tersebut, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif.

Cresswell (2014) menyatakan bahwa peneliti adalah instrumen kunci dalam penelitian, atau dikenal dengan istilah *researcher as a key instrument*. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 14 orang informan yang terdiri dari kepala dinas dukcapil, sekretaris disdukcapil, kabid pendaftaran penduduk, kabid pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, kasi kerjasama dan inovasi, petugas pelayanan dan operator jemput si manis sebanyak 4 orang, dan masyarakat sebanyak 5 orang

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis mengenai penerapan program jemput si manis. Nugroho (2014) "Penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan". Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendapat dari Van Meter dan Van Horn dalam Kasmad (2013) tentang penerapan kebijakan. Teori ini menyatakan bahwa dalam penerapan kebijakan melibatkan enam dimensi yaitu Ukuran tujuan dan kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Pelaksana, Sikap para pelaksana, Komunikasi antar organisasi serta Lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Ukuran Tujuan dan Kebijakan

Program Jempol Si Manis bertujuan untuk mempermudah masyarakat di Kabupaten Ciamis dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, terutama di daerah yang jauh dari pusat

layanan. Dengan Keluarga, dan Akta Kelahiran. mendekatkan pelayanan, program ini bertujuan untuk mengurangi kesenjangan dalam kepemilikan dokumen seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran

Disdukcapil Ciamis mengutamakan fleksibilitas dalam pelaksanaan program, memastikan setiap warga yang membutuhkan dokumen kependudukan mendapatkan pelayanan tanpa terhambat oleh target jumlah tertentu. Yayan menegaskan bahwa keberhasilan program ini diukur dari seberapa banyak warga yang terbantu, bukan hanya dari angka statistik belaka.

Berdasarkan data permintaan untuk pelayanan Jempol Si Manis pada tahun 2024, terdapat total 71 permintaan yang tercatat, dengan rincian 23 permintaan untuk kategori Lansia, 45 permintaan untuk Disabilitas, dan 3 permintaan untuk sakit. Seluruh permintaan yang tercatat di setiap kecamatan dan desa/kelurahan telah terlaksana dengan baik, mencapai 100% pelaksanaan sesuai permintaan.

Tabel 1.
Jumlah Rekapitulasi Pelayanan Jempol Bola Disdukcapil 2024

NO	KECAMATAN	DESA	LANSIA	DISABILITAS	SAKIT
1	2	3	4	5	6
1.	Banjarsari	Sukasari	-	-	1
2.	Baregbeg	Karangampel	2	-	-
		Petirhilir	-	1	-
		Sukamaju	-	3	-
3.	Cidolog	Janggala	6	3	-
		Jelegong	7	11	-
4.	Cijeungjing	Karangkamulyan	2	-	-
5.	Cikoneng	Cimari	-	1	-
6.	Cipaku	Gereba	-	1	-
		Cipaku	-	6	-
7.	Jatinagara	Dayeuhluhur	-	2	-
8.	Kawali	Linggapura	-	1	-
9.	Lakbok	Kertajaya	-	-	1
10.	Lumbung	Awiluar	-	2	-
11.	Maleber	Maleber	-	1	-
12.	Pamarican	Bantarsari	-	-	1
13.	Rancah	Rancah	-	5	-
14.	Sadananya	Sukajadi	1	1	-

15.	Sukadana	Salakaria	3	1	-
16.	Sukamantri	Tenggeraharja	2	6	-
17.	Tambaksari	Tambaksari	-	1	-
TOTAL		15	23	45	3

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Ciamis, 2025

Proses perekaman dokumen kependudukan di lapangan umumnya memakan waktu kurang dari 10 menit, asalkan jaringan dalam kondisi baik. Tantangan teknis seperti kualitas jaringan yang buruk di beberapa wilayah dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Namun, Disdukcapil terus berupaya untuk memperbaiki kondisi tersebut agar waktu pelayanan tetap terjaga sesuai dengan standar.

Persentase masyarakat yang telah memperoleh dokumen kependudukan melalui program Jempol Si Manis adalah 100% pada setiap pelaksanaan di lapangan. Kepala Disdukcapil, Yayan Muhamad Supyan, menegaskan bahwa selama program ini berlangsung, semua warga yang mengikuti acara perekaman berhasil mendapatkan dokumen mereka.

Tabel 2.
Capaian Program Jemput Bola Dalam 2 Tahun Terakhir

TAHUN PELAKSANAAN	TARGET WARGA DILAYANI	WARGA YANG TERLAYANI	PERSENTSE LAYANAN
1	2	3	4
2023	12	12	100%
2024	17	17	100%

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Ciamis, 2025

3.2. Sumber Daya

Pelaksanaan program membutuhkan sumber daya manusia yang memadai, termasuk petugas yang terlatih dan kendaraan operasional yang dilengkapi dengan alat perekaman dan pencetakan. Sistem dan proses yang terstruktur sangat penting yang harus dilaksanakan oleh manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan yang disusun baik jangka pendek, menengah atau jangka panjang oleh manajemen sumber daya manusia haruslah berorientasi atau sesuai dengan tujuan organisasi, Suryani dan Ir. John (2019). Terbatasnya jumlah armada dan peralatan menjadi tantangan dalam mencapai seluruh warga yang membutuhkan layanan. Total anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk, termasuk dalam program Jempol Si Manis, adalah sebesar Rp50.679.000,00. Anggaran ini mencakup berbagai kebutuhan operasional yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan program di lapangan, di antaranya adalah belanja barang dan jasa, serta biaya perjalanan dinas.

Tenaga terlatih yang terlibat dalam program "Jempol Si Manis" di Kabupaten Ciamis cukup memadai untuk mendukung kelancaran program. Petugas yang dilibatkan berasal dari tiga bidang di Disdukcapil, yaitu Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, dan Bidang Inovasi & Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Kolaborasi antar bidang ini memastikan bahwa

setiap petugas memiliki keterampilan sesuai dengan peran mereka.

Program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis menunjukkan tingkat keberhasilan yang sangat baik, dengan pencapaian 100% warga yang terdaftar berhasil mendapatkan dokumen kependudukan. Waktu perekaman yang efisien, yaitu kurang dari 10 menit per warga, juga mencerminkan efektivitas layanan yang diberikan.

3.3. Karakteristik dan Kapasitas Pelaksana

Pelaksana program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis terdiri dari petugas yang berasal dari tiga bidang di Disdukcapil, yaitu Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, dan Inovasi & Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.. Koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan program "Jempol Si Manis" di Kabupaten Ciamis berjalan sangat baik, terutama antara tiga bidang di Disdukcapil, yaitu Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, dan Bidang Inovasi & Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Setiap bidang memiliki peran yang jelas dan saling mendukung, memastikan program terlaksana dengan lancar. Evaluasi rutin dilakukan untuk menjaga agar komunikasi antar bidang tetap efektif dan masalah yang muncul dapat segera ditangani.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dirancang untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program administrasi kependudukan, termasuk program Jempol Si Manis. Disdukcapil dipimpin oleh Kepala Dinas, Yayan Muhamad Supyan, yang dibantu oleh Sekretaris, Didin Hardisuryaman. Di bawahnya, terdapat empat bidang utama yang masing-masing bertanggung jawab atas area pelayanan tertentu. Setiap bidang memiliki struktur internal yang jelas, dengan tugas dan fungsi yang terintegrasi untuk mendukung program-program di lapangan. Dalam pelaksanaan program Jempol Si Manis, kolaborasi antara ketiga bidang sangat penting.

Prosedur program Jempol Si Manis dapat dikatakan cukup mudah. Mekanismenya juga jelas dengan memperhatikan koordinasi antar bagian terlibat, mulai dari Prosedur program Jempol Si Manis dapat dikatakan cukup mudah. Mekanismenya juga jelas dengan memperhatikan koordinasi antar bagian warga yang hendak dilayani, berikut persyaratannya yang hanya memerlukan kartu keluarga dan surat rekomendasi dari desa.

3.4. Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana

Kolaborasi pegawai sangatlah penting dalam pelayanan pembuatan e-KTP, dimana pegawai bisa bekerjasama dengan instansi lain dalam mencapai tujuan yang diharapkan dalam pelayanan pembuatan e-KTP, Haloho (2024). Koordinasi antar instansi terkait dalam program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis berjalan dengan baik, dengan pertemuan rutin antara Dinas Kependudukan, Pemerintah Desa, dan kecamatan. Dinas Kependudukan mengadakan pertemuan bulanan untuk mengatasi masalah data yang tidak lengkap dengan solusi pengajuan ulang, sementara Pemerintah Desa menghadapi kendala ketidakhadiran warga yang diatasi dengan penjadwalan ulang. Kecamatan tidak mengalami kendala besar, dan koordinasi berjalan lancar. Solusi-solusi ini memastikan program dapat berjalan efektif dan mencapai tujuannya.

Keterlibatan stakeholder dalam program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis sangat vital untuk kelancaran dan keberhasilan program ini. Koordinasi yang baik antara Disdukcapil, Pemerintah Desa, dan kecamatan memastikan bahwa informasi tentang jadwal pelayanan dapat disebarkan dengan efektif kepada masyarakat. Program ini membutuhkan penguatan komunikasi, baik sebelum maupun sesudah pelaksanaan, untuk memastikan masyarakat dapat memanfaatkan layanan dengan optimal.

Tabel 3.
Frekuensi Pertemuan Antar Organisasi

NO	INSTANSI TERKAIT	FREKUENSI PERTEMUAN	KENDALA YANG DIHADAPI	SOLUSI YANG DITERAPKAN
1	2	3	4	5
1.	Dinas Kependudukan	Bulanan	Data Tidak Lengkap	Pengajuan Ulang Data Warga
2.	Pemerintah Desa	Setiap Program	Warga Tidak Ada Di Tempat	Penjadwalan Ulang
3.	Kecamatan	Setiap Program	Tidak Ada Kendala Besar	Tidak ada

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Ciamis, 2025

3.5. Sikap Para Pelaksana

Sikap para pelaksana program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis sangat dedikatif dan adaptif terhadap tantangan yang dihadapi. Meskipun menghadapi kendala teknis, seperti keterbatasan peralatan dan tantangan geografis, petugas tetap menunjukkan komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mereka bekerja dengan penuh perhatian dan kreativitas, menyesuaikan jadwal dan metode perekaman agar tetap efisien meskipun kondisi di lapangan tidak selalu mendukung. Dedikasi dan kemampuan adaptasi ini menjadi faktor kunci dalam kesuksesan program, memastikan bahwa setiap warga dapat terlayani dengan baik dan mendapatkan dokumen kependudukan yang mereka butuhkan.

Kepuasan masyarakat terhadap program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis sangat tinggi. Program ini memberikan kemudahan akses bagi warga, terutama yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik, untuk memperoleh dokumen kependudukan yang sebelumnya sulit dijangkau.

Program Jempol Si Manis yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab upaten Ciamis tidak hanya mengedepankan layanan jemput bola untuk masyarakat, tetapi juga melibatkan pelatihan dan sosialisasi yang intensif. Sebelum pelaksanaan program di lapangan, petugas diberikan pelatihan teknis mengenai prosedur perekaman data kependudukan, penggunaan perangkat perekaman, serta etika pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun menghadapi berbagai kendala teknis, petugas tetap menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Mereka bekerja dengan penuh perhatian, memastikan bahwa setiap warga yang membutuhkan dokumen kependudukan dapat terlayani dengan baik. Dedikasi ini tercermin dari semangat mereka dalam membantu masyarakat, meskipun terkadang harus menghadapi tantangan yang cukup berat.

3.6. Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis mendapat dukungan kuat dari lingkungan sosial, ekonomi, dan politik daerah. Secara sosial, program ini memudahkan akses masyarakat, terutama di daerah terpencil atau penyandang disabilitas, untuk memperoleh dokumen kependudukan yang penting. Dalam aspek ekonomi, program ini mendukung sektor-sektor lokal dengan memberikan

kemudahan bagi petani dan pelaku usaha kecil untuk mengakses layanan seperti BPJS. Dukungan politik dari pemerintah daerah melalui APBD dan koordinasi efektif antara Disdukcapil, pemerintah desa, dan kecamatan memastikan kelancaran pelaksanaan program, memperkuat partisipasi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik.

Respon masyarakat terhadap program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis dalam konteks sosial-ekonomi sangat positif. Secara sosial, masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan yang sebelumnya sulit dijangkau, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik. Program ini telah meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, yang merupakan syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik.

Dukungan politik dari pemerintah daerah sangat berperan penting dalam keberhasilan program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis. Pemerintah daerah, melalui alokasi anggaran APBD, memberikan pendanaan yang cukup untuk menjalankan operasional program ini, memastikan pelaksanaan kegiatan jemput bola dapat mencapai seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, kebijakan yang mendukung administrasi kependudukan, seperti Peraturan Daerah dan koordinasi antar instansi, turut memperlancar implementasi program ini di lapangan.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sama halnya dengan temuan penelitian oleh Siti Nurafifah dan Abdiana Ilosa (2024) mengenai implementasi Program Jemput Bola di Kabupaten Indragiri Hilir, yang menunjukkan keberhasilan program dalam memperluas akses ke layanan administrasi kependudukan di daerah terpencil, penelitian ini juga menunjukkan bahwa Program Jempol Si Manis di Kabupaten Ciamis berhasil meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di daerah yang sebelumnya terisolasi. Meskipun terdapat kendala teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia, seperti yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya, temuan ini tetap menguatkan bahwa pendekatan jemput bola efektif untuk menjangkau masyarakat yang sulit dijangkau.

Temuan ini konsisten dengan hasil yang ditemukan oleh Heru Irianto, Susi Ratnawati, dan Jusmitha Hartin (2022) di Kabupaten Sidoarjo, yang mengungkapkan bahwa program jemput bola meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Program ini berhasil mencapai kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh sistem administrasi konvensional.

Berbeda dengan temuan dari Putri Bunga Kasih dan Hagia Harsanti (2022), yang menemukan bahwa ketepatan waktu dan kualitas layanan menjadi kendala dalam program jemput bola di Kabupaten Buton Tengah, penelitian ini menunjukkan bahwa Program Jempol Si Manis meskipun menghadapi masalah terkait infrastruktur teknologi, berhasil meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen di daerah-daerah yang terisolasi. Hal ini dapat dijelaskan oleh koordinasi yang lebih baik antara Disdukcapil dan pemerintah desa, yang berfungsi untuk mengatasi hambatan ini dengan menyediakan layanan lebih cepat meskipun terbatasnya sumber daya. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa koordinasi instansi dan dukungan politik dari pemerintah daerah dapat mengurangi hambatan yang dihadapi.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Siti Nurafifah dan Abdiana Ilosa (2024) yang menemukan bahwa dukungan pemerintah desa memainkan peran kunci dalam mengatasi tantangan akses di daerah terpencil. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pemerintah desa yang aktif terlibat dalam penyuluhan mengenai pentingnya dokumen kependudukan berhasil meningkatkan tingkat pendaftaran dokumen di masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan oleh aparat desa adalah faktor penentu

kesuksesan program.

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur tentang penerapan program jemput bola dalam administrasi kependudukan. Temuan yang dihasilkan mempertegas bahwa meskipun ada tantangan teknologi dan keterbatasan sumber daya, keberhasilan Program Jemput Si Manis di Kabupaten Ciamis menunjukkan pentingnya koordinasi instansi, dukungan politik, dan pendekatan berbasis teknologi dalam memperbaiki akses layanan publik

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan menarik dari penelitian ini adalah pentingnya koordinasi yang baik antar instansi, terutama antara Disdukcapil Ciamis dan pemerintah desa. Temuan ini mengungkapkan bahwa meskipun ada keterbatasan sumber daya manusia dan kendaraan operasional, koordinasi antar instansi yang terjalin dengan baik dapat mengurangi hambatan dalam pelaksanaan program. Proses koordinasi yang lebih intensif antara Disdukcapil dan desa terbukti meningkatkan kecepatan distribusi informasi dan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Pertemuan rutin antar pihak terkait, yang dilakukan setiap bulan, memfasilitasi penyuluhan dan memastikan bahwa informasi terkait program sampai kepada masyarakat yang membutuhkan

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan program jemput si manis yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan dengan baik yang ditandai dengan berhasilnya peningkatan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Ciamis. Penerapan Program Jemput Si Manis menunjukkan komitmen tinggi dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di daerah sulit akses. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan sumber daya, lemahnya koordinasi, dan rendahnya kesadaran Masyarakat. Hambatan pelaksanaan program meliputi keterbatasan jumlah armada dan personel pelaksana, kurangnya kesadaran masyarakat, serta belum maksimalnya komunikasi antar pihak terkait. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil antara lain perluasan jam layanan, pendekatan proaktif ke desa-desa, pemanfaatan teknologi pendaftaran daring, serta penyesuaian layanan untuk kelompok rentan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Van Meter dan Van Horn.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program jemput bola di Kabupaten Ciamis untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA.

- Adawia, Ansari, & Riskasari. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Celeste, J. G., & Caelian, M. V. (2021). Civil Registration Awareness, Compliance, Purpose, and Challenges among Municipal Residents in the Philippines. In *Social Science Journal* (Vol. 4).
<http://dx.doi.org/10.52006/main.v4i2.332>
- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.
- Gatiningsih & Sutrisno, E. (2017). Kependudukan dan Ketenagakerjaan. In Modul mata kuliah.
- Haloho, A. R. (2024). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. *Pelayanan Publik*. 56-57.
<https://repository.unja.ac.id/id/eprint/59859>
- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145–150. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.81>
- Janusz, M., Piotrowski, M., Kwiatkowska, E., Grzybowska-Brzezińska, M., & Maciuk, K. (2023). Accessibility of Public Sector Institutions for People with Special Needs in Polish Regions. *Sustainability (Switzerland)*, 15(22). <https://doi.org/10.3390/su152215842>
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Kasih, P. B., & Harsanti, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah, 1-15.
<https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2809>
- Kasmad, R. (2018). Implementasi Kebijakan Publik : Transformasi Pemikiran,. Yogyakarta:Y.A.P
- Nugroho, R (2014). Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Nurafifah, Siti., & Ilosa, A. (2024). Inovasi Program Jemput Bola Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 3(1), 234-251. <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS>
- Sahyana, Y. (2018). Pelaksanaan pendataan penduduk akibat pembangunan jalan Tol Cisumdawu di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil*, 6(1), 1–20. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1200>
- Sibuea, Rico P., & Dewi, Suci P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'Nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, 4(2), 99-113.
<https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2800>
- Simangunsong, F. (2017). Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siregar, F. A. (2023). Peran Pemerintah Desa terhadap Penertiban Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Desa Kolam Kecamatan Percut Sei Tuan
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabet
- Suryani, N. K., Se, M. M., & Ir John Ehj Foeh, I. P. U. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia: Tinjauan Praktis Aplikatif. Nilacakra. 3-4
- Supriyanto, D., Wahidin, S., & Sadhana, K. (2021). Administration Services Population ThroughPopulation Administration System Application Program(Study of Population Service

Processes through the Population Administration System Application Program in Batu City of Indonesia). *International Journal of Research in Social Science and Humanities*, 02(03), 54–64. <https://doi.org/10.47505/ijrss.2021.9187>

