EFEKTIVITAS PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH PROVINSI ACEH

Riski Hidayatullah
NPP. 33.0039
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: riski26hdy@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ahmad Ripa'i, S.Pd., M.Si.
Email: ahmader22@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement: *This research is motivated by a research gap in the study of mobile population administration services. Previous studies have predominantly focused on service quality and program implementation, while limited attention has been given to evaluating the effectiveness of the Mobile Service Program (Program Jemput Bola) using the effectiveness dimensions proposed by (Steers, 1997). Furthermore, empirical studies examining the effectiveness of mobile e-KTP services in Banda Aceh City remain limited.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the Mobile Service Program in e-KTP services in Banda Raya District, Banda Aceh City, Aceh Province.* ***Method:*** *This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving 11 informants selected through purposive and snowball sampling techniques. Data analysis was conducted using NVivo-assisted qualitative analysis through data coding, categorization, visualization, and thematic interpretation.* ***Result:*** *The findings indicate that the Mobile Service Program has been implemented effectively. In terms of goal attainment, the program contributed to the improvement of e-KTP ownership coverage in Banda Raya District, increasing from 96.89% in 2022 to 98.22% in 2024. In the adaptation dimension, the program demonstrated the ability to adjust service mechanisms to community needs through mobile service delivery and the utilization of digital population administration services. In the integration dimension, coordination and communication among the Population and Civil Registration Office, district authorities, and village administrations supported the implementation of the program and facilitated service accessibility for the community.* ***Conclusion:*** *The Mobile Service Program in e-KTP services in Banda Raya District, Banda Aceh City, Aceh Province has been effective in improving population administration services, as reflected in the dimensions of goal attainment, adaptation, and integration.*

Keywords: *Adaptation; e-KTP Service; Goal Attainment; Integration; Program Effectiveness.*

ABSTRAK

Permasalahan: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan penelitian pada kajian Program Jemput Bola dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan dan implementasi program, sementara penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas Program Jemput Bola menggunakan dimensi pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi sebagaimana dikemukakan oleh (Steers, 1997) masih terbatas. Selain itu, kajian mengenai efektivitas Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh masih jarang dilakukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh Provinsi Aceh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap 11 informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi dengan dukungan perangkat lunak NVivo untuk proses koding, visualisasi, dan analisis tematik. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jemput Bola telah berjalan efektif. Pada dimensi pencapaian tujuan, program berhasil meningkatkan cakupan kepemilikan e-KTP di Kecamatan Banda Raya dari 96,89% pada tahun 2022 menjadi 98,22% pada tahun 2024. Pada dimensi adaptasi, program mampu menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan jemput bola dan pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pada dimensi integrasi, koordinasi dan komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kecamatan, dan gampong mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh Provinsi Aceh telah efektif, yang ditunjukkan melalui tercapainya tujuan program, kemampuan adaptasi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, serta terjalinnya integrasi antarpihak yang terlibat dalam pelaksanaan program.

Kata kunci: Adaptasi; Efektivitas Program; Integrasi; Pelayanan e-KTP; Pencapaian Tujuan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2016). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan mandat konstitusional dan salah satu pelayanan dasar yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjamin pengakuan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak sipil setiap warga negara. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan secara mudah, cepat, dan tanpa dipungut biaya. Dokumen kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), memiliki peran yang sangat penting karena menjadi identitas resmi yang digunakan dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, perpajakan, hingga pelayanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, kepemilikan dokumen kependudukan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga berkaitan dengan jaminan hak warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang setara dan berkeadilan (Ndraha, 2010a).

Pemerintahan pada hakikatnya dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai fungsi utamanya (Wasistiono, 2001).

Dalam perspektif ilmu pemerintahan, pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan (Wasistiono, 2020). Kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh perilaku aparatur serta komunikasi birokrasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nurdin, 2019). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan berbagai inovasi pelayanan yang mampu mengatasi hambatan akses, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan adaptif terhadap perkembangan lingkungan strategis serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah (Simangunsong & Wasistiono, 2020).

Kota Banda Aceh sebagai ibu kota Provinsi Aceh mengalami pertumbuhan penduduk yang relatif konsisten. Jumlah penduduk Kota Banda Aceh meningkat dari 255.409 jiwa pada tahun 2022 menjadi 265.019 jiwa pada tahun 2024. Kondisi yang sama juga terjadi di Kecamatan Banda Raya yang mengalami peningkatan jumlah penduduk dari 26.089 jiwa pada tahun 2022 menjadi 27.219 jiwa pada tahun 2024. Pertumbuhan jumlah penduduk tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan perekaman dan penerbitan e-KTP. Semakin tinggi jumlah penduduk, maka semakin besar pula tuntutan terhadap penyediaan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, mudah dijangkau, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang wajib diberikan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat (Pane & Zainarti., 2022).

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai tantangan yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya dapat menjangkau seluruh masyarakat. Hambatan akses pelayanan, keterbatasan mobilitas kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, serta rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepemilikan e-KTP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan memerlukan pendekatan yang lebih inovatif agar dapat menjangkau masyarakat secara luas dan memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan.

Sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh melaksanakan Program Jemput Bola (JEBOL). Program ini merupakan inovasi pelayanan yang dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi masyarakat, baik di gampong, sekolah, maupun tempat tinggal warga yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui program tersebut, masyarakat dapat memperoleh pelayanan perekaman e-KTP tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Data menunjukkan bahwa capaian kepemilikan e-KTP di Kecamatan Banda Raya mengalami peningkatan dari 96,89

persen pada tahun 2022 menjadi 97,50 persen pada tahun 2023 dan meningkat kembali menjadi 98,22 persen pada tahun 2024. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa Program Jemput Bola memberikan kontribusi terhadap perluasan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan orientasi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat sebagaimana prinsip New Public Management dalam sektor publik (Hamid, 2022).

Efektivitas suatu program tidak hanya diukur dari keberhasilannya mencapai target yang telah ditetapkan, tetapi juga dari kemampuannya menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan serta membangun koordinasi yang baik dengan berbagai pihak yang terlibat. Menurut (Steers, 1985), efektivitas organisasi dapat dianalisis melalui dimensi pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Pencapaian tujuan menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam merealisasikan sasaran yang telah ditetapkan, adaptasi menggambarkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat, sedangkan integrasi menunjukkan kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi dan kerja sama antaraktor yang terlibat dalam pelaksanaan program. Konsep tersebut sejalan dengan pandangan bahwa keberhasilan program publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam membangun kolaborasi dan koordinasi antar pemangku kepentingan guna mencapai tujuan bersama (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012; Wanna, 2008; Bianchi et al., 2021). Oleh karena itu, efektivitas Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP perlu dikaji secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana program tersebut mampu mencapai tujuan pelayanan, beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat, serta membangun integrasi yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh Provinsi Aceh.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian mengenai Program Jemput Bola sebelumnya lebih banyak membahas kualitas pelayanan publik dan implementasi secara umum, belum secara khusus mengkaji efektivitas program menggunakan dimensi pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi sebagaimana dikemukakan (Steers, 1977). Selain itu, pembahasan mengenai kemampuan adaptasi program terhadap kebutuhan masyarakat dan koordinasi antarinstansi dalam konteks kependudukan. Pemanfaatan teknologi digital merupakan salah satu bentuk inovasi sektor publik yang mampu meningkatkan nilai tambah pelayanan kepada masyarakat (Eprilianto, 2022) Kota Banda Aceh masih belum komprehensif. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang sangat fundamental bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai hak pelayanan publik. Dokumen kependudukan seperti e-KTP menjadi syarat utama dalam mengakses layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, dan berbagai pelayanan pemerintahan lainnya. Apabila pelayanan administrasi kependudukan tidak berjalan efektif, maka akan berdampak langsung terhadap terhambatnya pemenuhan hak-hak dasar masyarakat.

Secara demografis, Kecamatan Banda Raya mencatat laju pertumbuhan penduduk tertinggi kedua di Kota Banda Aceh, yakni 3,92% per tahun, dengan jumlah penduduk yang terus meningkat dari 26.089 jiwa pada 2022 menjadi 27.219 jiwa pada 2024. Dinamika pertumbuhan ini berbanding

lurus dengan meningkatnya tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan merata. Meskipun capaian kepemilikan e-KTP telah meningkat dari 96,89% pada 2022 menjadi 98,22% pada 2024, target cakupan 100% wajib KTP belum tercapai. Artinya, masih terdapat warga yang belum terlayani dan berpotensi kehilangan akses terhadap hak-hak pelayanan publiknya.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada tiga studi terdahulu yang relevan. Marfiati dan Reviandani (2023) mengkaji kualitas pelayanan Program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo menggunakan lima dimensi SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990) dan menemukan bahwa program cukup baik dan efektif, meski memerlukan sosialisasi lebih lanjut. (Hidayat, 2018) menganalisis implementasi Program Jemput Bola di Kabupaten Balangan dengan pendekatan deskriptif-kualitatif dan menemukan bahwa secara umum program cukup baik, namun terkendala ketiadaan mobil operasional khusus, minimnya petugas, dan kurangnya alat perekaman serta jaringan. (Rafi et al., 2023) mengukur kualitas pelayanan Program Jemput Bola pada pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Bogor menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dan menemukan korelasi kuat (r=0,782) antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Berbeda dari ketiga studi tersebut, penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas—bukan sekadar kualitas atau implementasi—menggunakan model (Steers, 1977) (pencapaian tujuan, adaptasi, integrasi) dengan pendekatan kualitatif mendalam, di konteks demografis Kota Banda Aceh yang unik sebagai daerah pasca-konflik dengan karakteristik sosial-budaya tersendiri. Penelitian (Liya & Hardjati, 2023) menunjukkan bahwa Program Jemput Bola Terpadu mampu mendukung penertiban dokumen administrasi kependudukan melalui strategi pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada: (1) fokus pada evaluasi efektivitas Program Jemput Bola—bukan kualitas atau implementasi—menggunakan model (Steers, 1985) yang belum banyak diterapkan pada program kependudukan serupa; (2) penggunaan NVivo untuk analisis kualitatif yang menghasilkan visualisasi Project Map dan Word Cloud sebagai bukti empiris; dan (3) konteks spesifik Kota Banda Aceh sebagai daerah pasca-konflik dengan karakteristik sosial-budaya dan regulasi khusus (Qanun Aceh) yang tidak dimiliki daerah lain di Indonesia.

1.6. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh Provinsi Aceh.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena pemerintahan secara mendalam sesuai dengan karakteristik penelitian ilmu pemerintahan (Ndraha, 2010b). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan memahami fenomena secara mendalam dalam kondisi alamiah (Sugiyono, 2022). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam efektivitas Program Jemput Bola berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan

induktif diterapkan dengan berangkat dari fakta-fakta khusus di lapangan untuk ditarik kesimpulan secara umum.

Informan penelitian berjumlah 11 orang, terdiri dari Kepala Disdukcapil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan, satu operator/staf website, tiga masyarakat pengguna layanan daring (Sihati Online), dan tiga masyarakat pengguna layanan manual. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling.

Data diperoleh melalui tiga teknik: (1) wawancara semi-terstruktur langsung di lapangan dan kantor Disdukcapil; (2) dokumentasi berupa peraturan perundang-undangan, data kependudukan, dan dokumen resmi Disdukcapil; serta (3) observasi non-partisipan terhadap pelaksanaan Program Jemput Bola. Analisis data kualitatif dilakukan dengan bantuan NVivo melalui tahapan: pengelolaan data, koding terbuka, penyampaian data dalam bentuk matriks dan visualisasi, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi melalui triangulasi sumber.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis efektivitas Program Jemput Bola menggunakan teori (Steers, 1977) yang mencakup tiga dimensi: pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Data dianalisis menggunakan NVivo yang menghasilkan visualisasi Project Map dan Word Cloud sebagai dasar pemetaan temuan.

3.1 Pencapaian Tujuan (Goal Attainment)

Pencapaian tujuan merupakan salah satu dimensi utama dalam mengukur efektivitas suatu program. Menurut (Steers, 1985), pencapaian tujuan menunjukkan tingkat keberhasilan suatu organisasi atau program dalam merealisasikan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Semakin tinggi tingkat ketercapaian tujuan yang direncanakan, maka semakin efektif pula pelaksanaan program tersebut. Dalam penelitian ini, pencapaian tujuan Program Jemput Bola diukur dari kemampuan program dalam meningkatkan cakupan kepemilikan e-KTP masyarakat di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.

Program Jemput Bola merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dengan mendatangi langsung masyarakat untuk memberikan pelayanan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan. Program ini dirancang untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga hambatan akses pelayanan dapat diminimalisir. Oleh karena itu, keberhasilan program dapat dilihat dari sejauh mana terjadi peningkatan kepemilikan e-KTP di wilayah yang menjadi sasaran pelayanan.

Tabel 1.
Perkembangan Capaian Kepemilikan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Tahun 2022–2024

Tahun	Wajib KTP	Memiliki e-KTP	Persentase (%)
2022	17.703	17.153	96,89
2023	18.144	17.690	97,5
2024	18.358	18.032	98,22

Sumber: Disdukcapil Kota Banda Aceh Tahun 2024 (diolah peneliti)

Berdasarkan Tabel 1. terlihat bahwa tingkat kepemilikan e-KTP di Kecamatan Banda Raya mengalami peningkatan secara konsisten selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022 jumlah penduduk wajib KTP tercatat sebanyak 17.703 jiwa, dengan jumlah penduduk yang telah memiliki e-KTP sebanyak 17.153 jiwa atau sebesar 96,89 persen. Pada tahun 2023 jumlah wajib KTP meningkat menjadi 18.144 jiwa dan jumlah penduduk yang telah memiliki e-KTP mencapai 17.690 jiwa atau sebesar 97,50 persen. Selanjutnya pada tahun 2024 jumlah wajib KTP kembali meningkat

menjadi 18.358 jiwa, sedangkan jumlah penduduk yang telah memiliki e-KTP mencapai 18.032 jiwa atau sebesar 98,22 persen. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan sebesar 1,33 persen dalam kurun waktu tiga tahun.

Peningkatan capaian kepemilikan e-KTP tersebut menunjukkan bahwa Program Jemput Bola mampu menjangkau masyarakat yang sebelumnya belum melakukan perekaman maupun pengurusan dokumen kependudukan. Kehadiran petugas secara langsung di lingkungan masyarakat memberikan kemudahan akses pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan cakupan kepemilikan e-KTP di Kecamatan Banda Raya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, pelaksanaan Program Jemput Bola dilakukan dengan menyasar masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan, khususnya kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses pelayanan secara langsung. Selain sebagai identitas legal penduduk, data kependudukan juga berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan pemerintah daerah (Agustina & Hariyoko, 2024). Program tersebut dilaksanakan secara berkala dengan mendatangi gampong-gampong yang menjadi prioritas pelayanan. Informasi yang diperoleh dari informan menunjukkan bahwa program mampu meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP sehingga target pelayanan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Selain ditinjau dari data kuantitatif, pencapaian tujuan juga terlihat dari persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, Program Jemput Bola dinilai memberikan kemudahan dalam proses perekaman dan penerbitan e-KTP. Masyarakat tidak lagi harus mengeluarkan biaya transportasi tambahan maupun menghabiskan waktu yang lama untuk mengurus dokumen kependudukan. Pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat tersebut mendorong meningkatnya partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman e-KTP.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan Program Jemput Bola tidak hanya ditunjukkan melalui peningkatan persentase kepemilikan e-KTP, tetapi juga melalui meningkatnya aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dengan semakin banyak masyarakat yang berhasil memperoleh e-KTP, maka tujuan utama program untuk memperluas cakupan pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan telah tercapai. Hal ini sejalan dengan pandangan (Steers, 1977) yang menyatakan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, sasaran yang dimaksud adalah meningkatnya kepemilikan e-KTP pada masyarakat Kecamatan Banda Raya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marfiati & Reviandani, 2023) yang menemukan bahwa Program Jemput Bola Terpadu mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan dengan mendekatkan layanan kepada masyarakat memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan akses masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan. Namun demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda karena mengkaji program dari sudut pandang efektivitas menggunakan dimensi pencapaian tujuan yang dikemukakan oleh (Steers, 1977).

Berdasarkan seluruh temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya telah menunjukkan tingkat pencapaian tujuan yang tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan persentase kepemilikan e-KTP yang berlangsung secara konsisten dari tahun 2022 hingga tahun 2024, meningkatnya akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, serta tercapainya sasaran program dalam memperluas cakupan kepemilikan e-KTP. Dengan demikian, berdasarkan dimensi pencapaian tujuan menurut

(Steers, 1977), Program Jemput Bola dapat dinilai efektif dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.

3.2 Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi atau program untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, perkembangan kebutuhan masyarakat, serta tuntutan pelayanan yang terus berkembang. Menurut (Steers, 1977), organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu merespons perubahan lingkungan secara tepat sehingga tujuan organisasi tetap dapat dicapai. Dalam konteks pelayanan publik, kemampuan beradaptasi menjadi aspek penting karena kebutuhan masyarakat bersifat dinamis dan menuntut pelayanan yang semakin cepat, mudah, dan terjangkau. Kemampuan aparatur dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat menjadi salah satu kompetensi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern (Kruyen & Genugten, 2019).

Pada Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya, adaptasi terlihat dari berbagai penyesuaian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penyesuaian tersebut dilakukan agar pelayanan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, termasuk masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap pelayanan konvensional. Bentuk adaptasi yang dilakukan tidak hanya berkaitan dengan lokasi pelayanan, tetapi juga mencakup mekanisme pelayanan, penggunaan teknologi, serta pola komunikasi dengan masyarakat.

Tabel 2.
Bentuk Adaptasi Program Jemput Bola dalam Pelayanan e-KTP

No	Bentuk Adaptasi	Implementasi Program
1	Penyesuaian lokasi pelayanan	Pelayanan dilakukan langsung di gampong, sekolah, kampus, dan rumah warga
2	Penyesuaian jadwal pelayanan	Jadwal disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat
3	Pendekatan pelayanan berbasis klaster	Pelayanan dilakukan dengan mengelompokkan beberapa gampong dalam satu wilayah layanan
4	Pemanfaatan teknologi digital	Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan penggunaan sistem administrasi kependudukan berbasis elektronik
5	Penyesuaian komunikasi pelayanan	Penggunaan bahasa yang mudah dipahami masyarakat dan pendekatan langsung kepada kelompok rentan

Sumber: Hasil wawancara dan dokumentasi penelitian, 2026 (diolah peneliti).

Berdasarkan Tabel 2. terlihat bahwa Program Jemput Bola telah melakukan berbagai bentuk adaptasi dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP. Adaptasi pertama terlihat pada lokasi pelayanan yang tidak lagi terpusat di kantor Disdukcapil, melainkan dilaksanakan secara langsung di lingkungan masyarakat. Pelayanan dilakukan di gampong, sekolah, kampus, dan rumah warga yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Pola pelayanan tersebut menunjukkan adanya perubahan pendekatan dari pelayanan pasif menjadi pelayanan aktif, di mana pemerintah hadir langsung di tengah masyarakat untuk memberikan pelayanan.

Selain penyesuaian lokasi, adaptasi juga terlihat pada pengaturan jadwal pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, pelaksanaan pelayanan dilakukan secara fleksibel dengan mempertimbangkan waktu yang paling

memungkinkan bagi masyarakat untuk memperoleh layanan. Fleksibilitas tersebut menunjukkan bahwa program tidak hanya berorientasi pada prosedur administratif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih mudah dan efektif.

Adaptasi berikutnya terlihat pada penerapan pendekatan klaster pelayanan. Dalam pelaksanaannya, beberapa gampong dikelompokkan ke dalam satu wilayah pelayanan sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih terorganisasi. Pendekatan ini memungkinkan pelaksanaan pelayanan menjangkau masyarakat yang lebih luas dalam waktu yang relatif efisien. Pola pelayanan berbasis klaster menunjukkan adanya kemampuan organisasi dalam menyesuaikan strategi pelayanan dengan kondisi geografis dan karakteristik wilayah pelayanan.

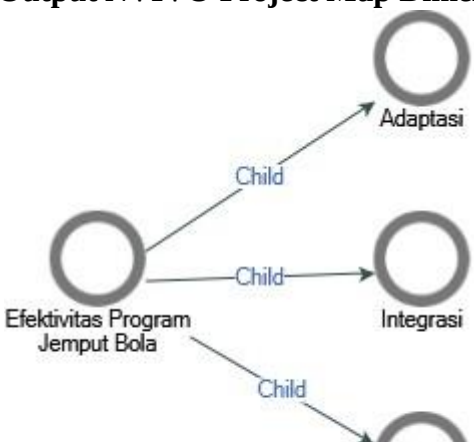
Kemampuan adaptasi Program Jemput Bola juga tercermin melalui pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah mengembangkan pelayanan berbasis digital melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Inovasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah mengikuti perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang. Pemanfaatan teknologi digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara lebih cepat dan praktis, sekaligus mendukung transformasi digital pelayanan publik yang sedang dikembangkan pemerintah.

Lebih lanjut, adaptasi juga dilakukan dalam aspek komunikasi pelayanan. Petugas pelayanan berupaya menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat serta memberikan pendampingan secara langsung kepada kelompok masyarakat yang memerlukan bantuan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan komunikasi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Jemput Bola tidak hanya berorientasi pada pencapaian target pelayanan, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam menerima layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan Program Jemput Bola dalam menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa program telah memiliki tingkat adaptasi yang baik. Berbagai penyesuaian yang dilakukan, baik dalam aspek lokasi pelayanan, jadwal pelayanan, penggunaan teknologi, maupun pola komunikasi, menunjukkan adanya respons positif terhadap perubahan lingkungan pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan konsep adaptasi yang dikemukakan oleh (Steers, 1977), yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari kemampuannya menyesuaikan diri terhadap tuntutan lingkungan dan kebutuhan yang berkembang.

Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan (Hidayat, 2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola menuntut fleksibilitas organisasi dalam menyesuaikan mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik karena menempatkan adaptasi sebagai dimensi efektivitas organisasi yang dianalisis secara mendalam melalui teori (Steers, 1977). Oleh karena itu, berdasarkan dimensi adaptasi, Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh dapat dinilai efektif karena mampu menyesuaikan bentuk pelayanan dengan kebutuhan masyarakat serta perkembangan pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Gambar 1.
Output NVIVO Project Map Dimensi Efektivitas



Sumber: Diolah peneliti, 2026

3.3 Integrasi

Integrasi merupakan dimensi efektivitas yang digunakan untuk melihat kemampuan suatu organisasi dalam membangun koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antar pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program. Menurut (Steers, 1977), integrasi menunjukkan sejauh mana organisasi mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara berbagai unsur yang terlibat sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal. Dalam konteks pelayanan publik, integrasi menjadi aspek yang penting karena keberhasilan suatu program tidak hanya ditentukan oleh kinerja satu instansi, tetapi juga dipengaruhi oleh sinergi antarpihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pada Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya, integrasi tercermin dari terjalinnya koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dengan pemerintah kecamatan, aparatur gampong, serta berbagai pihak terkait lainnya dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Kerja sama tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan dapat menjangkau masyarakat secara luas serta berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Melalui koordinasi yang baik, pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan efektif.

Tabel 3.
Bentuk Integrasi Program Jemput Bola dalam Pelayanan e-KTP

No	Bentuk Integrasi	Implementasi
1	Koordinasi dengan kecamatan	Penentuan jadwal dan lokasi pelayanan bersama pemerintah kecamatan
2	Kerja sama dengan aparatur gampong	Pendataan warga sasaran dan penyebarluasan informasi pelayanan
3	Komunikasi dengan masyarakat	Penyampaian informasi melalui meunasah, masjid, media sosial gampong, dan grup WhatsApp
4	Kolaborasi dengan instansi terkait	Koordinasi data administrasi kependudukan dengan instansi yang relevan
5	Pelibatan organisasi dan relawan	Dukungan pelaksanaan pelayanan di lapangan melalui keterlibatan relawan mahasiswa

Sumber: Hasil wawancara dan dokumentasi penelitian, 2026 (diolah peneliti).

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa pelaksanaan Program Jemput Bola melibatkan berbagai pihak yang memiliki peran masing-masing dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Integrasi pertama terlihat dari adanya koordinasi antara Disdukcapil Kota Banda Aceh dengan pemerintah kecamatan dalam menentukan jadwal serta lokasi pelayanan. Koordinasi tersebut bertujuan agar pelaksanaan kegiatan dapat disesuaikan dengan kondisi wilayah dan kebutuhan masyarakat yang menjadi sasaran program. Dengan adanya koordinasi yang baik,

pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung lebih terencana dan mampu menjangkau masyarakat secara merata.

Integrasi juga terlihat melalui keterlibatan aparatur gampong dalam mendukung pelaksanaan Program Jemput Bola. Aparatur gampong berperan dalam mendata masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan, menyediakan lokasi kegiatan, serta membantu menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Peran tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program tidak hanya menjadi tanggung jawab Disdukcapil, melainkan melibatkan pemerintah gampong sebagai mitra strategis yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Keterlibatan aparatur gampong membantu meningkatkan keterjangkauan pelayanan sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Selanjutnya, integrasi juga tercermin dalam pola komunikasi yang dibangun kepada masyarakat. Informasi mengenai pelaksanaan Program Jemput Bola disampaikan melalui berbagai media yang dekat dengan kehidupan masyarakat, seperti pengumuman di meunasah, masjid, media sosial gampong, dan grup WhatsApp warga. Pemanfaatan berbagai saluran komunikasi tersebut menunjukkan adanya upaya untuk memastikan bahwa informasi pelayanan dapat diterima oleh masyarakat secara luas. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai jadwal dan mekanisme pelayanan yang tersedia.

Selain itu, pelaksanaan Program Jemput Bola juga melibatkan koordinasi dengan berbagai instansi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Bentuk koordinasi tersebut dilakukan untuk mendukung validitas data kependudukan dan kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Di samping itu, keterlibatan organisasi masyarakat dan relawan mahasiswa turut mendukung pelaksanaan pelayanan di lapangan. Kolaborasi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Jemput Bola telah mengedepankan prinsip kerja sama antarpihak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, koordinasi yang terjalin antara Disdukcapil, kecamatan, dan gampong telah berjalan dengan baik sehingga pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Informan juga menyampaikan bahwa komunikasi yang dilakukan secara berkelanjutan membantu memperlancar penyebaran informasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi yang dibangun dalam Program Jemput Bola telah mendukung tercapainya tujuan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banda Raya.

Dalam perspektif teori (Steers, 1977), integrasi yang baik ditandai dengan adanya koordinasi, komunikasi, dan kerja sama yang mampu menyatukan berbagai unsur organisasi dalam mencapai tujuan yang sama. Temuan penelitian menunjukkan bahwa unsur-unsur tersebut telah terwujud dalam pelaksanaan Program Jemput Bola. Keterlibatan pemerintah kecamatan, aparatur gampong, masyarakat, serta pihak-pihak terkait lainnya menunjukkan adanya sinergi yang mendukung efektivitas pelaksanaan program. Melalui integrasi tersebut, pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan secara lebih terorganisasi dan mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Marfiati dan Reviandani (2023) yang menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan jemput bola dipengaruhi oleh koordinasi antaraktor yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, penelitian ini memberikan analisis yang lebih mendalam karena menempatkan integrasi sebagai salah satu dimensi efektivitas organisasi berdasarkan teori (Steers, 1977). Dengan demikian, berdasarkan dimensi integrasi, Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh dapat dinilai efektif karena mampu membangun koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antarpihak yang mendukung pencapaian tujuan program secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi penelitian, integrasi dalam pelaksanaan Program Jemput Bola tidak hanya terlihat dari koordinasi formal antarinstansi, tetapi juga dari keterlibatan aktif berbagai pihak dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi

kependudukan. Aparat gampong menjadi mitra strategis dalam pelaksanaan program karena berperan melakukan pendataan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, menyediakan lokasi kegiatan, serta menyebarluaskan informasi kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi seperti pengumuman di meunasah, masjid, media sosial gampong, dan grup WhatsApp warga. Selain itu, koordinasi juga dilakukan dengan Kementerian Agama dalam rangka sinkronisasi data pencatatan sipil yang berkaitan dengan peristiwa perkawinan dan perceraian. Pelaksanaan program turut melibatkan organisasi masyarakat serta mahasiswa relawan dari perguruan tinggi lokal yang membantu kelancaran pelayanan di lapangan. Bahkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terlibat secara langsung mendampingi petugas dalam pelaksanaan pelayanan, termasuk pada kegiatan perekaman e-KTP bagi Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang dilakukan secara langsung di rumah warga.

Hasil analisis menggunakan perangkat lunak NVivo memperkuat temuan tersebut. Visualisasi Project Map menunjukkan bahwa efektivitas Program Jemput Bola dibangun oleh keterkaitan antara dimensi pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Hubungan antardimensi tersebut menggambarkan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh tercapainya target pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat serta membangun koordinasi yang baik dengan berbagai pihak. Sementara itu, visualisasi Word Cloud menunjukkan dominasi kata "pelayanan", "masyarakat", dan "gampong" yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan Program Jemput Bola berorientasi pada pelayanan yang dekat dengan masyarakat hingga menjangkau tingkat pemerintahan paling bawah. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi dalam pelaksanaan Program Jemput Bola masih memerlukan penyempurnaan pada beberapa aspek. Komunikasi antara petugas lapangan dan operator pelayanan belum selalu berjalan secara optimal, sehingga dalam beberapa kesempatan terjadi keterlambatan penyampaian informasi. Selain itu, mekanisme umpan balik masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih belum dimanfaatkan secara maksimal. Sebagian masyarakat belum mengetahui adanya sarana penyampaian masukan maupun evaluasi pelayanan, sehingga partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa koordinasi dan komunikasi antaraktor telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan penguatan agar integrasi program dapat berlangsung secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, dapat diketahui bahwa Program Jemput Bola telah menunjukkan tingkat integrasi yang baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh terjalinnya koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antara Disdukcapil Kota Banda Aceh, pemerintah kecamatan, aparatur gampong, organisasi masyarakat, serta unsur lainnya dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, berdasarkan dimensi integrasi menurut (Steers, 1977), Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh dapat dinilai efektif karena mampu membangun sinergi antaraktor yang terlibat dalam pelaksanaan program.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi dan memperluas kajian terdahulu. Sejalan dengan Marfiati dan Reviandani (2023) yang menemukan Program Jemput Bola cukup baik dan efektif di Sidoarjo, penelitian ini menemukan efektivitas serupa di Banda Raya dengan peningkatan capaian kepemilikan e-KTP yang terukur (96,89% → 98,22% dalam tiga tahun). Namun, penelitian ini memberikan dimensi analisis yang lebih dalam melalui kerangka (Steers, 1977) yang tidak digunakan dalam studi Sidoarjo.

Temuan tentang hambatan infrastruktur dan keterbatasan peralatan sejalan dengan (Hidayat, 2018) yang menemukan kendala serupa di Kabupaten Balangan. Bedanya, penelitian ini juga mengidentifikasi adaptasi kreatif Disdukcapil Banda Aceh dalam mengatasi hambatan

tersebut—penggunaan modem portable, pendekatan klaster gampong, dan pelibatan relawan mahasiswa—yang menunjukkan tingkat resiliensi operasional lebih tinggi. Sementara (Rafi et al., 2023) mengukur kepuasan secara kuantitatif di Bogor, penelitian ini memberikan pemahaman kualitatif yang lebih kaya tentang pengalaman masyarakat, khususnya kelompok rentan, dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Temuan menarik adalah peran signifikan karakteristik budaya lokal Aceh dalam keberhasilan program. Pengumuman di meunasah dan masjid, keterlibatan tokoh agama, serta komunikasi melalui tuha peut (tetua gampong) terbukti lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dibanding media sosial resmi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas program pelayanan publik di Aceh tidak dapat dipisahkan dari pendekatan berbasis kearifan lokal dan struktur sosial gampong yang kuat—suatu faktor kontekstual yang belum banyak dikaji dalam literatur pelayanan administrasi kependudukan nasional.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh Provinsi Aceh telah berjalan efektif berdasarkan dimensi efektivitas yang dikemukakan oleh (Steers, 1977), yaitu pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Pada dimensi pencapaian tujuan, Program Jemput Bola mampu meningkatkan cakupan kepemilikan e-KTP di Kecamatan Banda Raya yang ditunjukkan oleh peningkatan persentase kepemilikan e-KTP dari 96,89 persen pada tahun 2022 menjadi 98,22 persen pada tahun 2024. Capaian tersebut menunjukkan bahwa program telah berhasil mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sehingga tujuan program dapat tercapai. Pada dimensi adaptasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh mampu menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kebutuhan masyarakat melalui pelaksanaan pelayanan jemput bola, pengaturan jadwal pelayanan yang fleksibel, pendekatan pelayanan berbasis wilayah, serta pemanfaatan teknologi administrasi kependudukan berbasis digital. Sementara itu, pada dimensi integrasi, Program Jemput Bola menunjukkan adanya koordinasi, komunikasi, dan kerja sama yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dengan pemerintah kecamatan, aparatur gampong, serta berbagai pihak terkait dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, berdasarkan ketiga dimensi tersebut, Program Jemput Bola dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh Provinsi Aceh dapat dinilai efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada Kecamatan Banda Raya dengan jumlah informan 11 orang, sehingga generalisasi ke kecamatan lain atau daerah lain perlu dilakukan dengan hati-hati.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian lanjutan disarankan mencakup kajian komparatif efektivitas Program Jemput Bola antarkecamatan di Kota Banda Aceh, serta evaluasi dampak jangka panjang program terhadap akurasi data kependudukan dan perencanaan pembangunan daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, khususnya Kepala Disdukcapil Heru Triwijanarko beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan, data, dan informasi yang diperlukan. Terima kasih kepada Ahmad Ripa'i, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan yang sangat berharga, serta seluruh informan dan pihak yang telah mendukung kelancaran penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agustina, N. G. V., & Hariyoko, Y. (2024). Pemanfaatan data kependudukan dalam perencanaan Kelurahan Kedung Baruk. *Policy and Maritime Review, 3*(1), 1–12. https://doi.org/10.30649/pmr.v3i1.55

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory, 18*(4), 543–571. https://doi.org/10.1093/jopart/mum032

Bianchi, C., Nasi, G., & Rivenbark, W. C. (2021). Implementing collaborative governance: Models, experiences, and challenges. *Public Management Review, 23*(11), 1581–1589. https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1878777

Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory, 22*(1), 1–29. https://doi.org/10.1093/jopart/mur011

Eprilianto, D. F. (2022). Inovasi digital dalam sektor publik: Studi deskriptif tentang value added inovasi pelayanan kesehatan. *Jurnal EL-Riyasah, 13*(1), 33–45. https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/elriyasah/article/view/14357

Hamid, H. (2022). Implementasi New Public Management (NPM) dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Jurnal Pallangga Praja (JPP), 4*(2), 117–123. https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/3064

Hidayat, S. E. (2018). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 5*(2), 1–10. https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/1741

Kruyen, P. M., & Genugten, M. V. (2019). Opening up the black box of civil servants' competencies. *Public Management Review, 21*(9), 1367–1386. https://ideas.repec.org/a/taf/rpxmxx/v22y2020i1p118-140.html

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. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/5460

Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan efektivitas*. Andi.

Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas pelayanan program jemput bola terpadu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9*(2), 204–210. https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533

Ndraha, T. (2010a). *Kybernologi: (Se)buah renaissance pemerintahan*. Sirao Credentia Center.

Ndraha, T. (2010b). *Metodologi ilmu pemerintahan* (2nd ed.). Rineka Cipta.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Media Sahabat Cendekia.

Pane, A. D. P., & Zainarti. (2022). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. *Ekonomi Bisnis Manajemen*

dan Akuntansi (EBMA), 3(1), 2746-2137. https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ebma/article/view/2898/2295

Pemerintah Kota Banda Aceh. (2021). *Peraturan Wali Kota Banda Aceh Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Banda Aceh: Pemerintah Kota Banda Aceh.

Rafi, M., Rahmawati, R., & Purnamasari, I. (2023). Kualitas pelayanan program jemput bola pada pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, *2*(6), 3203–3212. https://ojs.unida.ac.id/karimahtauhid/article/view/11301

Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Simangunsong, F., & Wasistiono, S. (2020). *Teori pemerintahan daerah*. Universitas Terbuka.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Erlangga.

Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Goodyear Publishing Company.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wanna, J. (2008). Collaborative governance: A new era of public policy in Australia? *Australian Journal of Public Administration*, *67*(1), 3–11. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1927672

Wasistiono, S. (2001). *Kapita selekta manajemen pemerintahan daerah*. Alqaprint.

Wasistiono, S. (2020). *Kapita selekta penyelenggaraan pemerintahan daerah*. Fokusmedia.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.