EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN IDENTITAS PENDUDUK (KTP-el) DI KABUPATEN PATI PROVINSI JAWA TENGAH

Sherley Ayu Augustine
NPP: 33.0488
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: augusttsherley@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. R.M. Arief M. Edie, M.Si
Email: arief@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *One of the mandatory population documents that every citizen must possess is the Electronic Identity Card (*KTP-el*).* KTP-el *serves as an official identity document that plays a crucial role in various administrative services, including access to public services, banking, healthcare, and political participation. However, there are still many residents in Pati Regency who do not yet own* KTP-el *due to limited access to services, low public awareness, and challenging geographical conditions. To address this issue, the Department of Population and Civil Registration of Pati Regency introduced the "jemput bola" outreach service innovation, which brings services directly to the community.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the jemput bola service in increasing the ownership of* KTP-el *in Pati Regency, Central Java Province.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative approach with an inductive orientation. The research adopted the effectiveness theory proposed by Gibson et al. (1996) and Steers (1985), which was analyzed through five dimensions: productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation study.* ***Result:*** *The findings show that the jemput bola service has been fairly effective in increasing* KTP-el *ownership, although it has not yet reached full optimality across all dimensions. The most dominant dimension is productivity, reflected in the significant increase in the number of recordings and* KTP-el *ownership through direct community services.* ***Conclusion:*** *Overall, the jemput bola service has made a positive contribution to improving* KTP-el *ownership among the population of Pati Regency by providing more accessible and inclusive population administration services.*
Keywords: *Effectiveness,* Jemput Bola *Service,* KTP-el*, Population Administration, Productivity*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara adalah Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). KTP-el merupakan identitas resmi yang memiliki peran penting dalam berbagai urusan administrasi, seperti akses layanan publik, perbankan, kesehatan, serta partisipasi politik dan sosial. Namun, masih terdapat masyarakat di Kabupaten Pati yang belum memiliki KTP-el akibat keterbatasan akses pelayanan, rendahnya kesadaran masyarakat, serta kondisi geografis wilayah yang menantang. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati menerapkan inovasi pelayanan jemput bola yang mendatangi masyarakat secara langsung. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian ini mengadopsi teori efektivitas dari Gibson et al. (1996) dan Steers (1985) yang dianalisis melalui lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el, meskipun belum sepenuhnya optimal di seluruh dimensi. Dimensi yang paling dominan adalah produktivitas, yang terlihat dari peningkatan jumlah perekaman dan kepemilikan KTP-el melalui pelayanan langsung kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Secara keseluruhan, pelayanan jemput bola memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepemilikan KTP-el penduduk di Kabupaten Pati dengan menyediakan layanan administrasi kependudukan yang lebih mudah diakses dan inklusif.
Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Efektivitas, Jemput Bola, KTP-el, Produktivitas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki kewajiban konstitusional untuk menjamin hak warga negara atas identitas hukum melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Administrasi kependudukan mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan sistem informasi, serta pemanfaatan data kependudukan untuk mendukung pelayanan publik dan pembangunan (UU No. 24 Tahun 2013). Menurut Ripa'i (2019), administrasi kependudukan merupakan instrumen penting negara dalam menjamin pengakuan hukum setiap penduduk sekaligus menyediakan data yang akurat bagi penyelenggaraan pemerintahan. Saputra & Risnawati (2022) juga menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan dasar yang harus diberikan secara cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani (Carter & Bélanger, 2005), sedangkan publik adalah kelompok yang berhubungan dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal (Jefkins, 1995). Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan (UU No. 25 Tahun 2009). Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik dituntut semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat agar mampu menciptakan nilai publik yang lebih besar. Administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berperan penting dalam menyediakan data penduduk yang valid sebagai dasar penyusunan kebijakan dan pembangunan (Criado et al., 2013). Setel et al. (2007) menyatakan bahwa data kependudukan yang tidak lengkap menyebabkan banyak penduduk menjadi "tidak terlihat" dalam sistem pemerintahan sehingga berisiko tidak memperoleh hak dan pelayanan yang seharusnya diterima. Oleh karena itu, kualitas data kependudukan menjadi faktor penting dalam mewujudkan pembangunan yang inklusif dan berbasis bukti.

KTP-el berfungsi sebagai identitas tunggal yang digunakan untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti kesehatan, perbankan, bantuan sosial, dan pemilu. Selain memiliki kekuatan hukum, KTP-el juga dilengkapi data biometrik yang meningkatkan keamanan dan mengurangi risiko pemalsuan identitas. Pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 menargetkan kepemilikan dokumen kependudukan secara menyeluruh sebagai upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

Perkembangan teknologi informasi turut mendorong transformasi pelayanan administrasi kependudukan menuju sistem pemerintahan elektronik (*e-government*). Layne & Lee (2001) menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* dilakukan secara bertahap untuk meningkatkan integrasi layanan dan efisiensi pelayanan publik. Selanjutnya, Carter & Bélanger (2005) menekankan bahwa keberhasilan pemanfaatan layanan pemerintahan berbasis elektronik sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta kemudahan akses layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada penerimaan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Data Disdukcapil Kabupaten Pati menunjukkan bahwa kepemilikan KTP-el meningkat dari 83% pada tahun 2022 menjadi 86% pada tahun 2023 dan 93% pada tahun 2024. Meskipun demikian, target kepemilikan 100% (Disdukcapil Kabupaten Pati, 2023–2026). Masih terdapat sekitar 7% penduduk yang belum memiliki KTP-el akibat keterbatasan akses pelayanan, rendahnya kesadaran masyarakat, serta belum optimalnya pelaksanaan pelayanan jemput bola. Pelayanan jemput bola merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan mendatangi masyarakat secara langsung, terutama di wilayah terpencil dan sulit dijangkau. Metode ini terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat, memperluas cakupan penerbitan dokumen kependudukan, serta memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat (Selfira, 2022). Inovasi pelayanan semacam ini sejalan dengan pandangan Criado et al. (2013) yang menyatakan bahwa inovasi pemerintahan merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pendekatan yang lebih adaptif, kolaboratif, dan dekat dengan masyarakat.

Program jemput bola yang mulai diterapkan di Kabupaten Pati sejak tahun 2022 bertujuan memperluas akses layanan administrasi kependudukan. Namun, pelaksanaannya belum merata di seluruh kecamatan dan masih ditemukan kesenjangan antara jumlah perekaman dengan kepemilikan fisik KTP-el. Sebagian masyarakat telah melakukan perekaman, tetapi belum mengambil KTP-el yang telah dicetak di kecamatan atau kantor pelayanan terdekat (Fadhil & Ilham, 2019).

Efektivitas pelayanan jemput bola tidak hanya diukur dari proses pelayanan, tetapi juga dari dampaknya terhadap peningkatan kepemilikan KTP-el, kualitas data kependudukan, dan pembangunan daerah (Putri, 2022). Data kependudukan yang akurat mendukung integrasi dengan berbagai instansi, meningkatkan efektivitas kebijakan publik, memperkuat perencanaan pembangunan, serta mendukung tata kelola pemerintahan yang berbasis data. Dengan demikian, peningkatan kepemilikan KTP-el melalui pelayanan jemput bola tidak hanya memenuhi hak administratif warga negara, tetapi juga menjadi fondasi penting bagi terwujudnya pemerintahan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada nilai publik (Twizeyimana & Andersson, 2019).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih belum tercapainya target kepemilikan KTP-el sebesar 100% sebagaimana ditetapkan dalam Rencana Strategis Disdukcapil Kabupaten Pati Tahun 2023–2026. Meskipun persentase kepemilikan KTP-el telah meningkat dari 86% pada tahun 2023 menjadi 93% pada tahun 2024, masih terdapat sekitar 7% penduduk wajib KTP yang belum memiliki KTP-el. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan akses pelayanan di wilayah terpencil, rendahnya kesadaran masyarakat mengenai

pentingnya identitas kependudukan, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, serta adanya kesenjangan antara jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman dengan jumlah penduduk yang telah menerima fisik KTP-el. Akibatnya, masih terjadi ketimpangan akses kepemilikan identitas penduduk antara masyarakat perkotaan dan pedesaan, sehingga hak masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan belum terpenuhi secara merata.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas program jemput bola dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti percepatan kepemilikan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan di Kabupaten Karanganyar, efektivitas pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Baubau, serta implementasi jemput bola akta kelahiran lansia di Kota Surakarta, penelitian-penelitian tersebut lebih berfokus pada kelompok sasaran tertentu atau jenis dokumen kependudukan selain KTP-el. Selain itu, penelitian sebelumnya belum secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el secara menyeluruh dengan menggunakan dimensi efektivitas organisasi yang meliputi produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan, serta mengidentifikasi kendala dan strategi peningkatan layanan pada konteks Kabupaten Pati. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara komprehensif efektivitas pelayanan jemput bola KTP-el, faktor-faktor penghambat pelaksanaannya, serta upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan cakupan kepemilikan identitas penduduk di Kabupaten Pati.

1.3. Urgensi Penelitian

Berdasarkan penelitian mengenai efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Pati, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai tingkat keberhasilan pelayanan jemput bola yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjangkau masyarakat yang masih mengalami keterbatasan akses pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun persentase kepemilikan KTP-el telah mencapai 93 persen, masih terdapat masyarakat yang belum memiliki identitas kependudukan akibat rendahnya kesadaran, keterbatasan sarana dan prasarana, kondisi geografis wilayah, serta kesenjangan antara perekaman dan kepemilikan fisik KTP-el. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, merata, dan berkelanjutan guna mendukung terwujudnya data kependudukan yang akurat sebagai landasan perencanaan pembangunan dan pelayanan publik. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah akan mengalami keterbatasan dalam memperoleh informasi faktual mengenai efektivitas pelaksanaan pelayanan jemput bola beserta kendala yang dihadapi di lapangan, sehingga kebijakan yang dirumuskan berpotensi kurang tepat sasaran dan berdampak pada masih adanya masyarakat yang tidak memperoleh hak identitas kependudukannya serta kurang optimalnya pemanfaatan data kependudukan untuk mendukung pembangunan daerah.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola dalam rangka meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya variasi fokus kajian, objek penelitian, serta pendekatan yang digunakan dalam menilai efektivitas maupun implementasi pelayanan jemput bola. Selain itu, kajian administrasi kependudukan juga banyak menyoroti pentingnya kinerja organisasi, kualitas pelayanan publik, serta inovasi pelayanan berbasis teknologi dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan.

1. Batubara et al. (2022) menemukan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran penting dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, serta optimalisasi pelayanan kepada masyarakat. Temuan tersebut menegaskan bahwa optimalisasi program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan sebagai identitas hukum warga negara.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Novita & Tristiana (2022) mengkaji percepatan kepemilikan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan melalui program jemput bola di Kabupaten Karanganyar. Penelitian tersebut menggunakan metode empiris dengan fokus pada upaya dan kendala pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok penduduk rentan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar mampu mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan melalui perekaman langsung kepada masyarakat rentan, meskipun masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, jaringan internet, serta sumber daya petugas lapangan. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa pendekatan pelayanan yang proaktif dan mendekatkan layanan kepada masyarakat menjadi salah satu strategi efektif dalam meningkatkan cakupan administrasi kependudukan.
3. Penelitian Wanianse (2023) membahas efektivitas pelayanan jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Baubau, Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk menggambarkan kondisi pelayanan secara objektif dan sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya.
4. Penelitian Indrasari (2023) mengkaji implementasi inovasi pelayanan jemput bola akta kelahiran lansia di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan empiris untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan program, faktor pendukung, serta faktor penghambat dalam pelayanan jemput bola bagi kelompok lanjut usia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tersebut telah berjalan secara optimal dan mendukung percepatan kepemilikan akta kelahiran bagi lansia sesuai dengan ketentuan administrasi kependudukan yang berlaku.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu karena secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah, yang hingga saat ini belum banyak diteliti secara mendalam. Penelitian sebelumnya oleh Batubara et al. (2022) lebih berfokus pada percepatan kepemilikan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan, Wanianse (2023) meneliti efektivitas pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran, sedangkan Indrasari (2023) mengkaji implementasi inovasi pelayanan jemput bola akta kelahiran bagi lansia. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini mencakup seluruh masyarakat wajib KTP-el sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan jemput bola pada skala populasi

yang lebih luas. Selain itu, kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap kepemilikan fisik KTP-el, termasuk fenomena kesenjangan antara jumlah perekaman dan jumlah kepemilikan KTP-el yang diterima masyarakat, yang belum menjadi fokus utama penelitian sebelumnya. Dari aspek teoritis, penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas Gibson et al. (1996) dan Steers, (1985) melalui lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan, untuk menilai keberhasilan pelayanan jemput bola secara lebih menyeluruh. Sementara itu, dari aspek objek penelitian, penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yang memiliki karakteristik geografis dan permasalahan administrasi kependudukan tersendiri, sehingga menghasilkan temuan yang berbeda serta dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik dalam upaya mencapai target kepemilikan KTP-el 100 persen bagi masyarakat wajib KTP.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif karena bertujuan memahami secara mendalam efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Pati, serta mengungkap berbagai kendala dan upaya perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pendekatan kualitatif dipilih karena fenomena efektivitas pelayanan publik tidak dapat dijelaskan hanya melalui data statistik, tetapi memerlukan pemahaman terhadap proses, dinamika pelayanan, kondisi sosial masyarakat, serta persepsi para pelaksana dan penerima layanan (Sugiyono, 2016). Data penelitian bersumber dari data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap paling memahami pelaksanaan pelayanan jemput bola KTP-el, terdiri atas unsur pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati, pelaksana teknis pelayanan jemput bola, serta masyarakat penerima layanan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pimpinan atau pejabat yang membidangi pelayanan pendaftaran penduduk karena memiliki kewenangan, pengetahuan, dan tanggung jawab langsung terhadap perencanaan maupun pelaksanaan program jemput bola KTP-el, sehingga mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai efektivitas program tersebut (Sugiyono, 2016).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berkelanjutan sehingga diperoleh gambaran yang utuh mengenai efektivitas pelayanan jemput bola. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2016). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah, serta pada berbagai titik pelayanan jemput bola yang tersebar di wilayah Kabupaten Pati. Berdasarkan jadwal penelitian yang disusun dalam kalender akademik IPDN Tahun Akademik 2025/2026, kegiatan penelitian lapangan dan

pengumpulan data berlangsung sekitar Januari 2026, sementara keseluruhan rangkaian penelitian dilaksanakan sejak penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi pada periode Agustus 2025–Juni 2026. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada adanya pelaksanaan program jemput bola KTP-el yang menjadi fokus penelitian serta masih adanya kesenjangan capaian kepemilikan KTP-el yang perlu dikaji efektivitas penanganannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan KTP-el di Kabupaten Pati

Efektivitas pelayanan jemput bola merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat serta menjadi solusi atas keterbatasan akses dalam memperoleh dokumen kependudukan, khususnya KTP-el. Pelayanan dilakukan secara langsung di desa, sekolah, maupun lokasi tertentu sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Pati. Pelayanan jemput bola mulai dilaksanakan sejak tahun 2022 berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Pasal 2 ayat (2), yang menyebutkan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan jemput bola. Program ini menjadi salah satu upaya Disdukcapil Kabupaten Pati dalam meningkatkan kualitas dan tertib administrasi kependudukan.

Pelayanan jemput bola KTP-el merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara proaktif dengan mendatangi langsung desa dan kelompok masyarakat yang sulit mengakses kantor pelayanan. Program ini bertujuan mempercepat perekaman dan penyelesaian KTP-el, khususnya bagi lansia, penyandang disabilitas, warga dengan mobilitas terbatas, serta kelompok rentan lainnya. Layanan yang diberikan meliputi perekaman data kependudukan (biometrik dan biodata), pencetakan, serta penyerahan KTP-el apabila proses administrasi telah selesai. Tim jemput bola bergerak dari desa ke desa sesuai jadwal yang telah ditetapkan sehingga masyarakat dapat mengurus perekaman KTP-el pemula, penggantian KTP-el rusak atau hilang tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

Pelayanan ini juga menyasar kelompok rentan seperti lansia, difabel, dan warga sakit melalui pelayanan langsung ke rumah (*door to door*). Beberapa kegiatan bahkan dilaksanakan di wilayah terpencil sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mengurangi kesenjangan pelayanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. SOP pelayanan jemput bola disusun secara bertahap, dimulai dari perencanaan dan penetapan jadwal, sosialisasi dan pendaftaran, persiapan teknis dan logistik, pelaksanaan pelayanan, penyelesaian administrasi dan penyerahan KTP-el, hingga dokumentasi, pelaporan, dan evaluasi. SOP ini menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola tidak bersifat insidental, tetapi sudah terencana, terukur, dan berkelanjutan.

Selain masyarakat umum dan kelompok rentan, pelayanan jemput bola juga menyasar remaja, khususnya siswa SMA yang telah berusia 17 tahun. Disdukcapil Kabupaten Pati melaksanakan perekaman KTP-el langsung di sekolah melalui kerja sama dengan pihak sekolah dan instansi terkait. Proses pelayanan di sekolah meliputi sosialisasi, pendaftaran, perekaman biometrik, penyelesaian administrasi, hingga penyerahan KTP-el melalui pihak sekolah.



Gambar 1.
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Jemput Bola KTP-el Kabupaten Pati
Diolah oleh Penulis, 2026

Berdasarkan Gambar 1. SOP pelayanan jemput bola KTP-el terdiri dari tahapan perencanaan dan penjadwalan, sosialisasi dan pendaftaran, persiapan teknis dan logistik, pelaksanaan pelayanan, penyelesaian administrasi dan penyerahan KTP-el, serta dokumentasi, pelaporan, dan evaluasi. SOP ini menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola dilaksanakan secara terstruktur, terencana, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan jemput bola juga dilaksanakan melalui metode *door to door* bagi masyarakat yang tidak mampu hadir langsung ke kantor Disdukcapil. Sasaran pelayanan ini meliputi lansia, penyandang disabilitas, warga sakit, dan masyarakat yang memiliki hambatan mobilitas. Melalui mekanisme ini, Disdukcapil Kabupaten Pati berupaya mewujudkan pelayanan yang inklusif dan menjamin pemenuhan hak atas dokumen kependudukan bagi seluruh masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati tidak hanya memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi instrumen pelayanan yang inklusif, terstruktur, dan berbasis SOP yang jelas. Pelayanan ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama kelompok rentan dan masyarakat dengan keterbatasan akses. Analisis efektivitas pelayanan jemput bola dalam penelitian ini menggunakan teori Gibson et al. (1996) dan Steers, (1985) yang mengukur efektivitas melalui lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

3.1.1 Produksi/Produktivitas

Produksi atau produktivitas merupakan kemampuan organisasi dalam menghasilkan output pelayanan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas pelayanan jemput bola KTP-el diukur melalui jumlah perekaman dan pencetakan KTP-el yang berhasil dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Pati. Pelayanan ini menjadi strategi untuk memperluas jangkauan pelayanan, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses. Hasil wawancara menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh target administratif, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Produktivitas lebih dilihat dari seberapa banyak masyarakat yang dapat dijangkau melalui pelayanan jemput bola dibandingkan sekadar pencapaian target angka.

Selain itu, faktor administrasi masyarakat juga menjadi kendala dalam meningkatkan output pelayanan. Masih ditemukan masyarakat yang belum membawa Kartu Keluarga terbaru atau data kependudukannya belum sinkron sehingga proses perekaman tidak dapat langsung diselesaikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Putri, 2023). Pelaksanaan pelayanan jemput bola terbukti meningkatkan jumlah perekaman KTP-el secara signifikan. Jika pelayanan di kantor hanya melayani masyarakat yang datang

secara terbatas, pelayanan jemput bola di desa atau sekolah mampu melayani puluhan hingga ratusan masyarakat dalam satu hari, terutama pemula yang lebih antusias karena dilayani langsung di lokasi.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat melakukan perekaman KTP-el. Pelayanan di desa membuat masyarakat tidak perlu menempuh perjalanan jauh dan memudahkan proses pengurusan dokumen kependudukan.

Tabel 1.
Rekapitulasi Jumlah Perekaman KTP-el Melalui Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Tahun 2025

No	Kecamatan	Jumlah Perekaman	Cetak KTP-el	Persentase
1.	Pati	1.145	934	81%
2.	Sukolilo	112	89	79%
3.	Kayen	230	197	85%
4.	Tambakromo	160	148	93%
5.	Winong	346	314	90%
6.	Puncakwangi	50	45	95%
7.	Jaken	40	34	85%
8.	Batangan	90	76	92%
9.	Juwana	890	735	96%
10.	Jakenan	230	212	95%
11.	Gabus	109	91	89%
12.	Gembong	148	126	89%
13.	Tlogowungu	119	104	91%
14.	Wedarijaksa	137	122	87%
15.	Margorejo	120	106	91%
16.	Margoyoso	189	157	89%
17.	Gunungwungkal	93	70	78%
18.	Cluwak	80	63	79%
19.	Tayu	30	24	80%
20.	Dukuhseti	90	73	87%
21.	Trangkil	134	109	89%
	Jumlah	**4.542**	**3.265**	**98%**

Sumber : Data Dinas Dukcapil Kabupaten Pati (2025)

Berdasarkan Tabel 1. pelayanan jemput bola pada Januari–Desember 2025 berhasil melakukan perekaman sebanyak 4.542 KTP-el dan pencetakan sebanyak 3.265 KTP-el. Kecamatan dengan jumlah perekaman tertinggi adalah Pati (1.145 perekaman) dan Juwana (890 perekaman). Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan jumlah perekaman KTP-el di Kabupaten Pati. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Pati tahun 2025, terdapat 1.077.791 penduduk wajib KTP, 1.068.841 penduduk telah melakukan perekaman, dan 1.057.915 KTP-el telah dicetak. Hal ini menunjukkan bahwa kepemilikan KTP-el di Kabupaten Pati telah mencapai 98%. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya kontribusi pelayanan jemput bola dalam memperluas cakupan kepemilikan KTP-el. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan jemput bola memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan produktivitas pelayanan KTP-el di Kabupaten Pati. Peningkatan jumlah perekaman terjadi karena pelayanan lebih dekat dengan masyarakat dan mampu menjangkau kelompok yang sebelumnya belum terlayani.

3.1.2 Mutu/Kualitas

Mutu atau kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan dilihat dari sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir berupa dokumen, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.



Gambar 2.
Brosur Pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati pada Acara Car Free Day
Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati,2025

Berdasarkan Gambar 2. pelayanan jemput bola dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kejelasan prosedur kepada masyarakat. Pelayanan dilakukan langsung di lokasi sehingga mengurangi kerumitan yang biasanya dirasakan masyarakat ketika harus datang ke kantor. Disdukcapil Kabupaten Pati mengoperasikan mobil keliling jemput bola yang menjangkau *Car Free Day* (CFD), sekolah, dan desa terpencil. Mobil keliling dilengkapi perangkat GISA portabel untuk perekaman data secara real-time sehingga meningkatkan aksesibilitas bagi pelajar, lansia, dan masyarakat pedesaan. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan jemput bola tetap mengikuti standar pelayanan yang berlaku. Prosedur tetap sama meskipun dilakukan di luar kantor, namun dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami masyarakat. Petugas juga aktif memberikan penjelasan langsung di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap dijaga meskipun dilaksanakan di luar lingkungan kantor formal.

Hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa komunikasi langsung menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Petugas tidak hanya melakukan perekaman, tetapi juga menjelaskan prosedur kepada masyarakat sehingga mereka lebih memahami proses pelayanan dan pelayanan dapat berjalan lebih cepat. Namun, masih terdapat kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, terutama faktor teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil. Di daerah terpencil, petugas bahkan terkadang harus menggunakan WiFi warga setempat sehingga masyarakat perlu menunggu lebih lama dari yang direncanakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi faktor eksternal.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa secara umum mereka merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat menilai petugas ramah, membantu, memberikan penjelasan yang jelas, serta tetap berupaya melakukan perekaman KTP-el bagi lansia dengan kondisi fisik yang terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari sisi sikap petugas dan kejelasan prosedur telah sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kualitas pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati telah berjalan cukup baik. Kualitas pelayanan terlihat

dari kemudahan prosedur, kejelasan informasi, dan sikap petugas yang responsif. Namun, masih diperlukan perbaikan dalam mengatasi kendala teknis agar kualitas pelayanan lebih optimal.

3.1.3 Efisiensi

Efisiensi merupakan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal. Dalam pelayanan publik, efisiensi dilihat dari sisi organisasi maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Efisiensi pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati terlihat dari penghematan waktu, biaya, dan kemudahan akses yang diperoleh masyarakat. Pelayanan jemput bola dirancang untuk meminimalisir hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengurus KTP-el. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil sehingga dapat menghemat biaya transportasi dan waktu yang diperlukan.

Tabel 2.
Jarak Antara Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati dengan Kecamatan di Kabupaten Pati dan Estimasi Harga Transportasi

No.	Kecamatan	Jarak (km)	Transport umum sekali jalan (Rp.)	Motor pribadi sekali jalan (Rp.)	Mobil pribadi sekali jalan (Rp.)
1	Pati	0 km	0	0	0
2	Margorejo	4 km	2.000–4.000	3.000–6.000	6.000–12.000
3	Kayen	19 km	5.000–10.000	25.000–35.000	40.000–60.000
4	Gembong	14 km	5.000–8.000	18.000–25.000	30.000–45.000
5	Tambakromo	15 km	5.000–10.000	20.000–30.000	35.000–50.000
6	Tlogowungu	7 km	3.000–5.000	8.000–12.000	15.000–25.000
7	Winong	14 km	5.000–8.000	18.000–25.000	30.000–45.000
8	Gabus	10–13 km	5.000–8.000	15.000–20.000	25.000–40.000
9	Dukuhseti	35 km	8.000–12.000	45.000–60.000	70.000–100.000
10	Sukolilo	28 km	8.000–12.000	35.000–50.000	60.000–85.000
11	Tayu	28 km	8.000–12.000	35.000–50.000	60.000–85.000
12	Batangan	11 km	5.000–7.000	15.000–20.000	25.000–35.000
13	Trangkil	11 km	5.000–7.000	15.000–20.000	25.000–35.000
14	Pucakwangi	10–15 km	5.000–8.000	15.000–25.000	25.000–45.000
15	Wedarijaksa	18–22 km	7.000–12.000	30.000–45.000	55.000–80.000
16	Margoyoso	20 km	8.000–12.000	30.000–45.000	55.000–80.000
17	Gunungwungkal	10–15 km	5.000–8.000	15.000–25.000	25.000–40.000
18	Cluwak	39 km	10.000–15.000	60.000–80.000	100.000–140.000
19	Juwana	12 km	5.000–8.000	18.000–25.000	35.000–50.000
20	Jakenan	15 km	5.000–10.000	20.000–30.000	35.000–50.000
21	Jaken	12–15 km	5.000–10.000	18.000–30.000	35.000–55.000

Sumber : Diolah oleh penulis,2026

Berdasarkan Tabel 2. jarak dari kantor Disdukcapil ke beberapa kecamatan cukup jauh, dengan biaya transportasi yang relatif besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola dapat mengurangi beban biaya dan waktu yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mengurus KTP-el ke kantor Disdukcapil. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola memberikan kemudahan yang signifikan. Masyarakat dapat menghemat biaya transportasi, tidak perlu

menempuh perjalanan jauh, dan pelayanan dapat dilakukan langsung di desa sehingga lebih praktis. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola mampu mengurangi beban biaya dan waktu bagi masyarakat.

Dari sisi organisasi, efisiensi terlihat melalui pengelolaan waktu kerja petugas yang lebih terarah melalui sistem penjadwalan pelayanan. Dalam satu kegiatan, petugas dapat melayani banyak masyarakat sekaligus sehingga waktu kerja menjadi lebih efektif dibandingkan menunggu masyarakat datang ke kantor satu per satu. Namun, efisiensi pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan alat dan jaringan internet. Keterbatasan alat menyebabkan pelayanan dilakukan secara bergantian, sedangkan gangguan jaringan memperlambat proses pelayanan dan menambah waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi masih dipengaruhi oleh sarana, prasarana, dan faktor teknis yang belum sepenuhnya memadai.

Berdasarkan observasi, pelayanan jemput bola KTP-el dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019. Pelaksanaannya juga didukung kebijakan internal melalui koordinasi antara Disdukcapil dengan pemerintah kecamatan dan desa. Pelayanan dilakukan secara mobile dengan mendatangi langsung masyarakat di desa, sekolah, maupun kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Prosedur pelayanan jemput bola pada dasarnya sama dengan pelayanan di kantor Disdukcapil, hanya berbeda pada lokasi pelayanan. Secara umum prosedur pelayanan meliputi:

a. Masyarakat datang ke lokasi pelayanan dengan membawa Kartu Keluarga.
b. Petugas melakukan verifikasi data dan kelengkapan berkas.
c. Petugas melakukan perekaman data biometrik (foto, sidik jari, dan tanda tangan).
d. Data hasil perekaman diinput ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
e. Data diverifikasi dan diproses untuk penerbitan KTP-el.
f. KTP-el dicetak setelah proses verifikasi dan ditandatangani secara elektronik.
g. KTP-el diserahkan melalui kantor kecamatan atau mekanisme distribusi lainnya.

Pelaksanaan pelayanan jemput bola masih menghadapi kendala berupa masyarakat yang datang tanpa membawa persyaratan lengkap sehingga tidak dapat langsung melakukan perekaman. Selain itu, KTP-el umumnya tidak langsung diterima di lokasi pelayanan karena masih memerlukan proses pencetakan dan pengambilan di kantor kecamatan. Hal ini menyebabkan kesenjangan antara jumlah masyarakat yang telah melakukan perekaman dengan jumlah masyarakat yang telah memiliki KTP-el secara fisik. Masyarakat yang jauh dari kecamatan atau lansia sering mengalami kesulitan dalam proses pengambilan KTP-el.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik harus memenuhi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dalam pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati, aspek kemudahan dan keterjangkauan telah terpenuhi melalui pelayanan langsung ke masyarakat. Namun, aspek kecepatan dalam penerimaan dokumen masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati telah berjalan sesuai regulasi dan mampu memberikan kemudahan akses kepada masyarakat. Namun, masih terdapat kendala pada tahap akhir pelayanan, khususnya proses distribusi dan pengambilan KTP-el, yang memengaruhi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

3.1.4 Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan organisasi menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat. Dalam pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati, fleksibilitas terlihat pada penyesuaian lokasi, waktu, dan sasaran pelayanan. Pelayanan jemput bola dilaksanakan tidak

hanya di kantor desa, tetapi juga di sekolah, rumah warga, dan lokasi strategis lainnya untuk menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses. Kepala Disdukcapil Kabupaten Pati menyatakan bahwa pelayanan harus fleksibel sesuai kondisi lapangan, seperti pelayanan di sekolah untuk pemula dan di rumah atau desa untuk lansia maupun disabilitas.

Petugas pelayanan juga menyampaikan bahwa kondisi lapangan yang berbeda-beda menuntut penyesuaian waktu dan cara pelayanan. Selain itu, fleksibilitas terlihat dari kerja sama antara Disdukcapil dengan pemerintah desa dalam menentukan jadwal pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan aktivitas masyarakat. Dari sisi masyarakat, fleksibilitas pelayanan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati memiliki tingkat fleksibilitas yang baik. Hal ini terlihat dari kemampuan menyesuaikan lokasi, waktu, dan metode pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga mendukung efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

3.1.5 Kepuasan

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Dalam pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur penting dalam menilai efektivitas pelayanan. Pelayanan jemput bola dinilai mampu memberikan kemudahan akses, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk datang ke kantor pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat menilai pelayanan membantu, petugas ramah, prosedur jelas, dan proses pelayanan cukup cepat serta tidak berbelit-belit.

Dari sisi petugas, respon masyarakat terhadap pelayanan jemput bola dinilai positif karena masyarakat merasa terbantu dan lebih antusias. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan yang menyebabkan proses verifikasi data menjadi lebih lama serta KTP-el yang belum dapat langsung dicetak dan harus diambil di kantor kecamatan. Meskipun pelayanan sudah berjalan baik, beberapa faktor teknis masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati tergolong tinggi. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan sikap petugas yang responsif, meskipun peningkatan kualitas teknis pelayanan masih diperlukan.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el, meskipun pelaksanaannya belum optimal pada seluruh dimensi efektivitas. Dimensi yang paling dominan adalah produktivitas, yang terlihat dari meningkatnya jumlah perekaman dan kepemilikan KTP-el melalui pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu, pelayanan jemput bola mampu mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat yang mengalami kendala jarak, waktu, dan biaya sehingga mempermudah proses administrasi kependudukan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Batubara et al. (2022) yang menemukan bahwa program jemput bola merupakan inovasi pelayanan yang efektif dalam mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat rentan melalui pelayanan langsung di lapangan. Sama halnya dengan temuan Wianse (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan jemput bola oleh Disdukcapil Kota Baubau telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa pendekatan pelayanan

jemput bola merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya KTP-el.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan berbagai kendala yang menyebabkan efektivitas pelayanan jemput bola belum sepenuhnya optimal, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana, kondisi geografis wilayah, serta kesenjangan antara masyarakat yang telah melakukan perekaman dengan yang telah memiliki fisik KTP-el. Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian Batubara et al. (2022) yang menemukan hambatan berupa keterbatasan sarana dan prasarana, kompetensi petugas, serta kendala teknis dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola. Namun demikian, penelitian ini menemukan karakteristik yang berbeda dibandingkan penelitian Indrasari (2023) yang menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan jemput bola akta kelahiran lansia di Kota Surakarta telah berjalan optimal. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik objek penelitian, cakupan sasaran pelayanan yang lebih luas, serta kondisi geografis Kabupaten Pati yang lebih beragam. Oleh karena itu, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan jemput bola tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sarana dan prasarana, kerja sama dengan pemerintah desa, serta peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan KTP-el.

3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa keberhasilan pelayanan jemput bola KTP-el di Kabupaten Pati tidak hanya dipengaruhi oleh pelaksanaan pelayanan itu sendiri, tetapi juga oleh faktor pendukung dan penghambat yang muncul di lapangan. Faktor pendukung utama meliputi dukungan kebijakan pemerintah untuk mencapai target kepemilikan KTP-el 100%, kerja sama yang baik antara Disdukcapil dengan pemerintah desa, kecamatan, sekolah, dan instansi terkait, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap KTP-el untuk berbagai urusan administrasi. Di sisi lain, faktor penghambat yang masih dihadapi adalah rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya KTP-el, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, kondisi geografis yang menyulitkan jangkauan pelayanan ke wilayah tertentu, serta adanya kesenjangan antara masyarakat yang telah melakukan perekaman dengan yang telah menerima KTP-el fisik. Faktor-faktor tersebut menjadi perhatian penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan jemput bola secara lebih optimal dan merata.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kepemilikan identitas penduduk (KTP-el), yang ditunjukkan melalui peningkatan jumlah perekaman dan kepemilikan KTP-el dengan dimensi produktivitas sebagai aspek yang paling dominan. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat kendala berupa rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana, kondisi geografis wilayah, serta kesenjangan antara jumlah perekaman dan kepemilikan fisik KTP-el. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati melakukan upaya melalui peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan kerja sama dengan pemerintah desa dan instansi terkait, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, serta penjadwalan pelayanan yang lebih terencana sehingga efektivitas pelayanan jemput bola dapat terus ditingkatkan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di Kabupaten Pati dengan pendekatan deskriptif kualitatif, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke daerah lain. Selain itu, penelitian lebih berfokus pada efektivitas pelayanan jemput bola KTP-el berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada periode penelitian tertentu, sehingga belum menggambarkan kondisi pelayanan secara berkelanjutan di seluruh wilayah.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan pada beberapa daerah dengan karakteristik wilayah yang berbeda untuk membandingkan efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kesadaran masyarakat, sarana prasarana, kondisi geografis, dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepemilikan KTP-el. Berdasarkan temuan penelitian, aspek kendala seperti rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sarana prasarana, dan kesenjangan antara perekaman dan kepemilikan KTP-el perlu menjadi fokus penelitian lanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati beserta seluruh jajaran, pemerintah daerah, informan, dan semua pihak yang telah memberikan izin, dukungan, serta membantu kelancaran pelaksanaan penelitian mengenai efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Pati. Semoga segala bantuan yang diberikan memperoleh balasan yang baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Batubara, Y. E., et al. (2022). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Majalengka. *Jurnal Konstituen*, *4*(2), 132–144. https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2921

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of *e-government* services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, *15*(1), 5–25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, *30*(4), 319–326. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. (2026). *Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Tahun 2023–2026*.

Fadhil, M., & Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalisasi pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, *1*(1). Diambil dari https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/827

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organizations: Behavior, structure, processes*. Irwin McGraw-Hill.

Indrasari, N. A. (2023). *Implementasi inovasi pelayanan jemput bola akta kelahiran lansia di Dinas Administrasi dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.

Jefkins, F. (1995). *Public relations*. Jakarta: Erlangga.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional *e-government*: A four stage model. *Government*

Information Quarterly, *18*(2), 122–136. https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1

Novita, H. V, & Tristiana, E. (2022). Percepatan kepemilikan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan melalui program jemput bola di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan*, *1*(1), 1–13. Diambil dari https://journal.uns.ac.id/evokasi/article/view/253

Putri, L. R. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Registratie*, *4*(1), 51–63. Diambil dari https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2398

Putri, L. R. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan online (PAK'DE ON) melalui aplikasi WhatsApp dan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan pengadilan agama (DIDUPAG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, *5*(1), 53–68. Diambil dari https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3229

Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/111298/permendagri-no-19-tahun-2018

Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/138582/permendagri-no-108-tahun-2019

Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/121658/perpres-no-62-tahun-2019

Ripa'i, A. (2019). *Administrasi kependudukan & pencatatan sipil: Buku literatur IPDN*. Cendekia Press. Diambil dari https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=26144

Saputra, R., & Risnawati, A. (2022). *Pelayanan administrasi kependudukan*. Sketsa Media. Diambil dari https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=27976

Selfira. (2022). *Penelitian mengenai efektivitas pelayanan jemput bola*.

Setel, P. W., et al. (2007). A scandal of invisibility: Making everyone count by counting everyone. *The Lancet*, *370*(9598), 1569–1577. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61307-5

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

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of *e-government* – A literature review. *Government Information Quarterly*, *36*(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Wianse, W. F. D. (2023). *Efektivitas pelayanan jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.