

Implementasi Program “Jemput Bola” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Agra Pamungkas, Wahyu Nurharjadmo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret

email: pamungkasagra@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Program Jemput Bola dalam pelayanan perekaman KTP-el bagi kelompok rentan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Program ini dilatarbelakangi oleh keterbatasan akses layanan bagi lanjut usia dan penyandang disabilitas yang mengalami hambatan mobilitas. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan teori proses implementasi kebijakan Charles O. Jones yang mencakup tahap pengorganisasian, interpretasi, dan penerapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap pengorganisasian, dilakukan melalui perencanaan program, pembagian tugas, dan koordinasi dengan berbagai pihak. Tahap interpretasi dilaksanakan dengan mengacu pada SOP serta menyesuaikan pelaksanaan dengan kondisi penerima layanan. Tahap penerapan menunjukkan layanan yang responsif dan inklusif dengan tingkat penyelesaian yang tinggi, meskipun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan sosialisasi. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan SOP khusus bagi ODGJ, pembekalan teknis bagi mitra pelaksana, dan penguatan strategi sosialisasi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif bagi kelompok rentan.

Kata Kunci: Implementasi, Jemput Bola

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Proactive Outreach Program in providing electronic identity card enrollment services for vulnerable groups by the Department of Population and Civil Registration of Surakarta City. The program was initiated in response to limited access to services for older adults and persons with disabilities who face mobility constraints. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and document analysis. The analysis was guided by Charles O. Jones's policy implementation framework, which consists of three stages: organization, interpretation, and application. The findings show that, at the organization stage, implementation was carried out through program planning, task allocation, and coordination with relevant stakeholders. The interpretation stage was conducted by referring to standard operating procedures (SOPs) while adapting implementation to the conditions of service recipients. The application stage demonstrated responsive and inclusive service delivery with a high completion rate, although technical challenges and limited public outreach remained. The study recommends developing specific SOPs for persons with mental disorders, providing technical training for partner

personnel, and strengthening outreach strategies. These findings are expected to contribute to improving the quality of inclusive population administration services for vulnerable groups.

Keywords: Implementation, Proactive Outreach

Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan memegang peranan signifikan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan yang menjadi perhatian adalah perekaman KTP-el sebagai bagian dari program nasional untuk memperkuat sistem identitas penduduk (Rosdiyanti et al., 2023). Dasar hukum penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang pada Pasal 64 ayat (1) mewajibkan setiap WNI berusia 17 tahun atau telah menikah untuk memiliki KTP elektronik. Sebagai implementasinya, pemerintah menerbitkan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 mengenai Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang menegaskan pentingnya layanan yang cepat, akurat, dan nondiskriminatif.

Program Jemput Bola merupakan inovasi daerah yang dikembangkan Pemerintah Kota Surakarta sebagai respons terhadap keterbatasan akses kelompok rentan, khususnya lansia dan penyandang disabilitas, terhadap layanan administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil. Kelompok rentan ini seringkali mengalami hambatan mobilitas sehingga kesulitan datang langsung ke kantor layanan. Data menunjukkan bahwa jumlah penyandang disabilitas di Kota Surakarta meningkat dari 984 orang pada tahun 2021 menjadi 2.111 orang pada tahun 2023, sementara jumlah lansia meningkat dari 74.264 orang (2022) menjadi 84.326 orang (2025) (Disdukcapil Kota Surakarta, 2023; BPS Kota Surakarta, 2025).

Melalui Program Jemput Bola, petugas Disdukcapil secara aktif mendatangi lokasi masyarakat untuk melakukan perekaman KTP-el. Laporan resmi Disdukcapil (2025) menyebutkan bahwa kegiatan jemput bola yang dilaksanakan selama lima hari berhasil menjangkau 2.131 penduduk di lima kecamatan. Namun di sisi lain, proses perekaman yang sebelumnya dapat diselesaikan dalam 7–10 hari kini memerlukan waktu 14–21 hari, mengindikasikan adanya tantangan sumber daya dan logistik (Loren & Pradana, 2025). Penelitian sebelumnya oleh Kasih & Harsanti (2022) dan Irianto, Ratnawati & Hartin (2022) menunjukkan bahwa program jemput bola efektif meningkatkan akses layanan, namun masih menghadapi kendala komunikasi, keterbatasan fasilitas, dan jaringan internet di beberapa wilayah.

Penelitian ini bertujuan mengkaji proses implementasi Program Jemput Bola dalam pelayanan perekaman KTP-el di Kota Surakarta. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus terhadap proses pelaksanaan kebijakan jemput bola yang dijalankan aparat pelaksana dalam menjangkau kelompok rentan, menggunakan teori proses implementasi Charles O. Jones (1996) yang mencakup tahap pengorganisasian, interpretasi, dan

penerapan. Berbeda dari penelitian terdahulu yang umumnya menilai kualitas layanan atau menggunakan model Van Meter & Van Horn maupun Edwards III, penelitian ini menekankan perspektif proses dalam pelaksanaan kebijakan inklusif di tingkat pemerintah daerah.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh dan sistematis mengenai pelaksanaan Program Jemput Bola dalam pelayanan perekaman KTP-el oleh Disdukcapil Kota Surakarta. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap pengalaman, pandangan, dan penilaian para pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program (Creswell, 2010 dalam Kusumastuti & Khoiron, 2019). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang berlokasi di Kompleks Balaikota Surakarta, Jl. Jend. Sudirman No.2, Kota Surakarta, pada periode Februari hingga April 2026.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik: (1) wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive sampling dikombinasikan dengan snowball sampling; (2) observasi lapangan terhadap pelaksanaan kegiatan jemput bola; dan (3) studi dokumentasi terhadap laporan tahunan, peraturan, surat tugas, dan data pelayanan. Informan penelitian terdiri atas: Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kota Surakarta, dua orang petugas jemput bola, dua warga dari kelompok rentan (lansia dan penyandang disabilitas) atau keluarga yang mewakili, perangkat wilayah (Ketua RT), dan mitra pelaksana (Forum Anak Surakarta). Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menganalisis implementasi Program *Jemput Bola* dalam pelayanan perekaman KTP-el bagi kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Charles O. Jones yang meliputi tahap pengorganisasian (*organizing*), interpretasi (*interpretation*), dan penerapan (*application*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan program ditentukan oleh keterpaduan antara kesiapan organisasi, kesamaan pemahaman antar pelaksana, dan kemampuan petugas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi kelompok rentan. Ketiga tahapan tersebut saling berkaitan dan membentuk proses implementasi yang memungkinkan pelayanan administrasi kependudukan menjangkau masyarakat yang mengalami keterbatasan akses.

Tahap Pengorganisasian

Pada tahap pengorganisasian, Disdukcapil Kota Surakarta telah menyiapkan landasan kelembagaan yang mendukung pelaksanaan Program *Jemput Bola*. Program ini tercantum dalam dokumen perencanaan organisasi, seperti Renstra, Renja, dan DPA, sehingga memiliki legitimasi formal sekaligus dukungan anggaran. Meskipun demikian, pelaksanaan kegiatan tidak dilakukan berdasarkan jadwal tetap, melainkan menyesuaikan permohonan yang diajukan masyarakat melalui perangkat wilayah maupun kanal pengaduan.

Selain dukungan administratif, struktur pelaksana program juga menunjukkan karakter yang fleksibel. Pengelolaan kegiatan berada di bawah Bidang PIAK dengan pembagian tugas secara *rolling*, sehingga pelaksanaan tidak bergantung pada individu tertentu. Koordinasi dilakukan secara berjenjang dengan melibatkan RT, RW, kelurahan, serta mitra pelaksana seperti Forum Anak Surakarta untuk membantu pendataan dan penyebaran informasi kepada masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengorganisasian yang efektif tidak hanya ditandai oleh adanya struktur formal, tetapi juga oleh kemampuan organisasi membangun jejaring kerja yang adaptif. Hal ini sejalan dengan pandangan Jones bahwa tahap pengorganisasian bertujuan menata sumber daya, kewenangan, dan hubungan kerja agar kebijakan dapat dijalankan secara operasional. Dengan demikian, kekuatan utama Program *Jemput Bola* terletak pada kombinasi antara dukungan kelembagaan dan koordinasi lintas aktor yang memungkinkan pelayanan menjangkau kelompok rentan secara lebih responsif.

Tahap Interpretasi

Pada tahap interpretasi, pelaksana inti Program *Jemput Bola* telah memahami tujuan program sebagai upaya proaktif untuk memberikan layanan perekaman KTP-el kepada warga yang tidak mampu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Pemahaman tersebut tidak hanya mencakup sasaran program, tetapi juga tahapan teknis yang harus dilakukan petugas sejak pengajuan permohonan hingga data berhasil diunggah ke sistem kependudukan. Untuk menggambarkan bagaimana kebijakan diterjemahkan ke dalam prosedur operasional, Tabel 1 menyajikan tahapan pelayanan perekaman KTP-el beserta pelaksanaannya di lapangan.

Tabel 1.
Tahapan Prosedur Perekaman KTP-el Program Jemput Bola

Langkah Prosedur	Pelaksanaan di Lapangan
Pengajuan Awal	Keluarga/perwakilan pemohon datang ke kantor Disdukcapil membawa KK, petugas mencatat data dan meminta letak lokasi, kemudian menginput ke sistem.
Verifikasi Retina	Petugas membawa alat perekam iris portabel. Apabila pemohon kesulitan, petugas melakukan penyesuaian posisi dengan sabar.
Perekaman Sidik Jari	Pemindaian fingerprint portabel. Untuk lansia atau kondisi fisik tertentu, pengulangan dilakukan hingga berhasil.
Tanda Tangan Digital	Pemohon menandatangani pada alat digital; bagi yang tidak mampu mandiri, petugas memberikan bantuan.
Foto KTP-el	Pengambilan foto wajah dengan kamera portabel; posisi disesuaikan untuk pemohon yang tidak dapat duduk tegak.
Submit Data	Data diunggah ke server melalui Aplikasi E-KTP; bila jaringan terganggu, data diunggah setelah petugas kembali ke kantor.

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2026

Setiap tahapan pelayanan telah memiliki prosedur kerja yang jelas sekaligus ruang penyesuaian teknis sesuai kondisi pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana tidak hanya memahami urutan kegiatan secara administratif, tetapi juga memiliki kemampuan untuk menerapkan prosedur secara fleksibel ketika menghadapi keterbatasan fisik maupun situasi teknis di lapangan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman belum sepenuhnya seragam di antara seluruh aktor yang terlibat. Perangkat wilayah dan mitra pelaksana pada umumnya memahami fungsi program secara umum, tetapi belum seluruhnya menguasai persyaratan administrasi, mekanisme pengajuan, maupun penanganan kasus khusus. Kondisi ini menyebabkan masih terdapat ketidaksesuaian informasi yang diterima masyarakat.

Penelitian juga menemukan bahwa belum tersedia SOP khusus untuk menangani kelompok dengan kondisi tertentu, terutama Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Dalam situasi tersebut, petugas mengandalkan pengalaman lapangan dan diskresi untuk menyesuaikan prosedur pelayanan.

Tahap Penerapan

Pada tahap penerapan, Program *Jemput Bola* telah dilaksanakan secara nyata melalui pelayanan langsung ke rumah warga, panti sosial, rumah sakit, dan lokasi lain sesuai kebutuhan pemohon. Pelaksanaan program menunjukkan tingkat penyelesaian layanan yang tinggi, karena sebagian besar warga yang memenuhi persyaratan dapat langsung direkam dan diproses hingga penerbitan KTP-el. Sepanjang tahun 2025, program ini melayani 28 pemohon dari kelompok rentan, yang terdiri atas 20 lansia dan 8 penyandang disabilitas.

Tabel 2.
Jumlah Pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP-el bagi Kaum Rentan Tahun 2025

No	Jenis Penerima Layanan	Jumlah
1	Lansia	20
2	Penyandang Disabilitas	8
Total		28

Sumber: Aplikasi SiapPak Disdukcapil Kota Surakarta, 2026

Komposisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan jemput bola lebih dominan pada kelompok usia lanjut yang umumnya menghadapi keterbatasan mobilitas dan kondisi fisik, sehingga mengalami kesulitan untuk melakukan perekaman KTP-el secara mandiri di kantor pelayanan.

Dari perspektif masyarakat, program ini memberikan manfaat yang signifikan karena mengurangi hambatan mobilitas, biaya transportasi, dan ketergantungan pada pihak lain. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan proaktif mampu memperluas akses pelayanan bagi kelompok rentan yang selama ini menghadapi kesulitan dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Dalam pelaksanaan program masih menghadapi sejumlah kendala, seperti kesulitan perekaman biometrik pada lansia, penolakan dari warga dengan kondisi mental tertentu, serta keterbatasan informasi yang diterima masyarakat. Untuk mengatasi kendala tersebut, petugas menerapkan strategi adaptif berupa pendekatan persuasif, penjadwalan ulang, dan koordinasi dengan keluarga maupun perangkat wilayah.

Hasil ini memperlihatkan bahwa penerapan kebijakan tidak berlangsung secara mekanis, melainkan memerlukan fleksibilitas dan kemampuan diskresi pelaksana di lapangan. Temuan tersebut sejalan dengan teori Jones yang menempatkan tahap penerapan sebagai proses pelaksanaan kebijakan dalam kondisi nyata yang sering kali menuntut penyesuaian terhadap situasi yang dihadapi. Dengan demikian, keberhasilan Program *Jemput Bola* tidak hanya ditentukan oleh prosedur yang telah disusun, tetapi juga oleh kemampuan petugas menerjemahkan kebijakan ke dalam pelayanan yang humanis, responsif, dan berorientasi pada pemenuhan hak warga negara.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Program Jemput Bola dalam pelayanan perekaman KTP-el bagi kelompok rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menunjukkan pelaksanaan yang cukup baik. Implementasi program tersebut tercermin melalui tiga tahapan menurut Jones (1996), yaitu pengorganisasian, interpretasi, dan penerapan. Tahap pengorganisasian didukung oleh struktur pelaksana yang jelas, perencanaan yang tertuang dalam dokumen resmi, pembagian tugas secara kolaboratif, serta ketersediaan sumber daya yang relatif memadai. Meskipun demikian, kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan internet

dan keterbatasan personel masih ditemukan dalam situasi tertentu. Tahap interpretasi menunjukkan bahwa para pelaksana memiliki pemahaman yang baik terhadap SOP dan tujuan program, serta mampu menyesuaikan prosedur pelayanan secara fleksibel sesuai dengan kondisi kelompok rentan. Variasi pemahaman masih dijumpai pada sebagian mitra pelaksana dan perangkat wilayah karena keterbatasan pembekalan teknis. Tahap penerapan memperlihatkan bahwa program telah dilaksanakan secara responsif dan mampu memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sepanjang tahun 2025, Program Jemput Bola telah melayani 28 warga yang terdiri atas 20 lansia dan 8 penyandang disabilitas. Pelaksanaan program masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain kesulitan perekaman biometrik, penolakan dari ODGJ, serta keterbatasan sosialisasi yang memengaruhi distribusi informasi dan partisipasi masyarakat. Secara keseluruhan, Program Jemput Bola berkontribusi dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, namun tetap memerlukan penguatan pada aspek komunikasi, sosialisasi, dan sumber daya pelaksana agar pelaksanaannya semakin optimal.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti mengajukan saran sebagai berikut. Pertama, Disdukcapil Kota Surakarta perlu menyusun SOP khusus yang mengatur mekanisme pelayanan bagi kelompok ODGJ, mencakup alur koordinasi dengan pihak puskesmas atau rumah sakit jiwa, peran pendamping dari keluarga atau tenaga kesehatan, serta prosedur tindak lanjut apabila perekaman tidak dapat dilakukan pada kunjungan pertama, sehingga petugas lapangan memiliki panduan yang lebih pasti dan tidak bergantung pada pendekatan improvisasi semata. Kedua, Disdukcapil Kota Surakarta perlu melakukan pembekalan teknis secara terstruktur kepada seluruh mitra pelaksana, khususnya Forum Anak Surakarta dan perangkat wilayah (RT/RW/Kelurahan), yang dilaksanakan sejak tahap perencanaan program, bukan hanya pada hari pelaksanaan, mencakup pemahaman alur pengajuan permohonan, mekanisme koordinasi antar pihak, serta prosedur teknis perekaman KTP-el, dan disertai penyusunan panduan teknis tertulis dalam format ringkas sebagai pegangan mitra di lapangan. Ketiga, Disdukcapil Kota Surakarta perlu mengembangkan strategi sosialisasi yang lebih inklusif dan tidak sepenuhnya bergantung pada media sosial, misalnya melalui kunjungan langsung petugas kelurahan, jaringan kader posyandu lansia, dan pendamping disabilitas yang sudah ada di masing-masing wilayah, serta mempertimbangkan penambahan personel atau penetapan penanggung jawab tetap di tiap wilayah agar setiap kegiatan jemput bola terlaksana secara optimal, khususnya dalam menangani penerima layanan dengan kondisi yang memerlukan pendampingan tambahan.

Referensi

- Adawia, Ansari, & Riskasari. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2025). Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin. BPS Kota Surakarta.
- Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2023). Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja*, 26(1), 73–92.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. (2023). Buku Data Agregat Kependudukan Tahun 2022. Surakarta: Disdukcapil.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. (2025). Antusiasme Warga Tinggi, 2.131 Penduduk Rekam KTP-el Melalui Program Jemput Bola. Diakses dari <https://dispendukcapil.surakarta.go.id>.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Irianto, Ratnawati, & Hartin. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145–150.
- Jones, C. O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasih, P. B., & Harsanti, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Registratie*, 4(2), 114–128.
- Loren, & Pradana, K. A. (2025). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Jemput Bola. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 1–10.
- Putra, & Prayoga. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Sebagai Sarana Meningkatkan Kepemilikan KIA di Kota Surakarta. *Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan*, 1(2), 74–80.
- Rosdiyanti, et al. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Kepemilikan Dokumen Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 40–55.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik Teori & Proses*. Yogyakarta: MedPress.