



## Efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara

Yosephine Agustin Helly<sup>\*1</sup>, Ajis Salim Adang Djaha<sup>2</sup>, Rouwland Alberto Benyamin<sup>3</sup>,  
Petrus Kase<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: [yosephinehelly@gmail.com](mailto:yosephinehelly@gmail.com)<sup>1</sup>, [ajis\\_djaha@staf.undana.ac.id](mailto:ajis_djaha@staf.undana.ac.id)<sup>2</sup>, [rouwland.benyamin@staf.undana.ac.id](mailto:rouwland.benyamin@staf.undana.ac.id)<sup>3</sup>,  
[petruskase08@gmail.com](mailto:petruskase08@gmail.com)<sup>4</sup>

\* Korespondensi penulis: [yosephinehelly@gmail.com](mailto:yosephinehelly@gmail.com)

**Abstract** Birth certificate ownership is a fundamental right of every citizen and an essential requirement for accessing various public services. However, the coverage of birth certificate ownership in North Central Timor Regency has not yet reached the national target. To address this issue, the Department of Population and Civil Registration of North Central Timor Regency implemented the Mobile Service Program (Jemput Bola) as an initiative to bring civil registration services closer to the community. This study aims to analyze the effectiveness of the Mobile Service Program in increasing birth certificate ownership in North Central Timor Regency. The research employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles and Huberman. The analysis of program effectiveness was based on Richard M. Steers' goal approach and strategic constituencies approach. The findings indicate that the Mobile Service Program is effective in expanding service accessibility, increasing the number of birth certificates issued, and facilitating public access to civil registration documents. The program also received positive responses from the community because it reduced barriers related to cost, time, and distance in obtaining birth certificates. Nevertheless, several challenges remain, including low public awareness, incomplete administrative requirements, limited internet connectivity, and geographical constraints. Therefore, strengthening public outreach, improving coordination with village governments, and establishing measurable program targets are necessary to enhance the program's effectiveness in a sustainable manner.

**Keywords:** Birth Certificate, Civil Registration, Effectiveness, Mobile Service Program, Public Service.

**Abstrak** Kepemilikan akta kelahiran merupakan hak dasar setiap warga negara dan menjadi syarat penting dalam memperoleh berbagai layanan publik. Namun, cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Timor Tengah Utara masih belum mencapai target nasional. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara melaksanakan Program Pelayanan Jemput Bola sebagai upaya mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Analisis efektivitas program mengacu pada pendekatan pencapaian tujuan (*goal approach*) dan konstituensi strategis (*strategic constituencies approach*) dari Richard M. Steers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pelayanan Jemput Bola tergolong efektif karena mampu memperluas akses pelayanan, meningkatkan jumlah penerbitan akta kelahiran, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Program ini juga memperoleh respons positif dari masyarakat karena mampu mengurangi hambatan biaya, waktu, dan jarak dalam pengurusan akta kelahiran. Meskipun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya kesadaran masyarakat, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, keterbatasan jaringan internet, dan kondisi geografis wilayah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan koordinasi dengan pemerintah desa, dan penetapan target program yang lebih terukur guna meningkatkan efektivitas program secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Administrasi Kependudukan, Akta Kelahiran, Efektivitas, Pelayanan Jemput Bola, Pelayanan Publik.

## 1. LATAR BELAKANG

Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang menjadi bukti sah identitas seseorang sejak lahir. Dokumen ini penting karena menjadi dasar untuk memperoleh berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan berbagai layanan administrasi lainnya. UNICEF (2019) menyatakan bahwa pencatatan kelahiran merupakan hak dasar setiap anak yang berfungsi sebagai pengakuan hukum atas keberadaan dan status kewarganegaraannya. Selain itu, Karim (2021) menegaskan bahwa akta kelahiran memiliki kedudukan penting sebagai dasar perlindungan hukum dan pemenuhan hak-hak sipil anak. Oleh karena itu, kepemilikan akta kelahiran menjadi bagian penting dalam pemenuhan hak-hak dasar warga negara.

Meskipun demikian, masih terdapat anak-anak yang belum memiliki akta kelahiran, termasuk di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU). Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU menunjukkan bahwa kepemilikan akta kelahiran usia 0–18 tahun mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun belum mencapai target nasional yang ditetapkan pemerintah. Kondisi tersebut menjadi perhatian karena tingginya angka kelahiran harus diimbangi dengan kepemilikan dokumen identitas yang memadai agar setiap anak memperoleh perlindungan hukum dan akses pelayanan publik secara optimal (Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2026).

**Tabel 1.** Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Usia 0–18 Tahun di Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2021–2024

Tahun	Memiliki Akta Kelahiran	Belum Memiliki Akta Kelahiran	Persentase Memiliki (%)	Persentase Belum Memiliki (%)
2021	55.966	39.525	58,61	41,39
2022	10.406	6.316	62,23	37,77
2023	63.185	26.254	70,65	29,35
2024	62.249	26.269	70,32	29,68

*Sumber:* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara (2025).

Berdasarkan Tabel 1, persentase kepemilikan akta kelahiran mengalami peningkatan dari 58,61% pada tahun 2021 menjadi 70,32% pada tahun 2024. Meskipun demikian, masih terdapat 29,68% anak usia 0–18 tahun yang belum memiliki akta kelahiran pada tahun 2024. Angka tersebut menunjukkan bahwa capaian Kabupaten Timor Tengah Utara masih berada di bawah target nasional. Kondisi ini mengindikasikan bahwa akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan agar seluruh anak memperoleh hak identitas secara menyeluruh (UNICEF, 2019; Karim, 2021).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU melaksanakan Program Pelayanan Jemput Bola sejak tahun 2022. Program ini merupakan inovasi pelayanan publik

yang dilakukan dengan mendatangi langsung masyarakat di desa-desa, sekolah, dan lokasi lainnya untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan akta kelahiran. Inovasi pelayanan publik diperlukan untuk menjawab berbagai keterbatasan pelayanan konvensional dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (Solong & Muliadi, 2021). Program jemput bola juga menjadi salah satu strategi yang banyak diterapkan pemerintah daerah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan (Aprilia, 2022; Hendri Hidayat et al., 2024).

**Tabel 2.** Perkembangan Program Pelayanan Jemput Bola Kabupaten Timor Tengah Utara

Tahun	Pelaksanaan Program
2022	Program Jemput Bola mulai dilaksanakan secara terbatas pada beberapa kecamatan prioritas
2023	Cakupan pelayanan diperluas ke wilayah yang belum terjangkau
2024	Pelayanan dilakukan lebih intensif dengan fokus pada bayi dan anak usia sekolah untuk mendukung target nasional kepemilikan akta kelahiran

*Sumber:* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara (2025).

Tabel 2 menunjukkan bahwa pemerintah daerah terus melakukan pengembangan Program Jemput Bola untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Namun demikian, keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh tersedianya pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Steers (1985), efektivitas program dapat dilihat dari tingkat pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Dengan demikian, peningkatan cakupan pelayanan harus diikuti dengan peningkatan jumlah masyarakat yang berhasil memperoleh akta kelahiran.

Meskipun Program Jemput Bola telah dilaksanakan secara berkelanjutan, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Beberapa masyarakat masih menganggap dokumen kependudukan bukan sebagai kebutuhan yang mendesak sehingga enggan mengurusnya meskipun pelayanan telah tersedia di wilayah mereka. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Gupta et al. (2021) yang menjelaskan bahwa rendahnya pemanfaatan layanan administrasi dan pelayanan publik sering dipengaruhi oleh faktor kesadaran, informasi, dan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan yang disediakan pemerintah.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa Program Jemput Bola mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian Aprilia (2022), Wandu Ramadhan (2023), Savika (2024), dan Tahir (2024) menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola berkontribusi positif terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan karena mampu mengurangi hambatan jarak, biaya, dan waktu yang selama ini menjadi kendala masyarakat. Namun, efektivitas program pada setiap

daerah dapat berbeda-beda karena dipengaruhi oleh kondisi sosial, geografis, dan tingkat partisipasi masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini menggunakan perspektif efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Steers (1985) untuk menilai sejauh mana program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, mudah diakses, dan mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran secara optimal.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Efektivitas**

Efektivitas merupakan konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi, program, atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil yang diperoleh, tetapi juga dari kesesuaian antara tujuan yang direncanakan dengan capaian yang dihasilkan (Muflihun Waliulu et al., 2021). Mahmudi dalam Putri et al. (2022) menjelaskan bahwa efektivitas menunjukkan hubungan antara output yang dihasilkan dengan tujuan yang ingin dicapai. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu program.

Dalam penelitian ini, efektivitas dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Steers (1985). Menurut Steers (1985), efektivitas organisasi dapat diukur melalui pendekatan pencapaian tujuan (*goal approach*), yaitu sejauh mana organisasi mampu merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan ini menekankan bahwa keberhasilan program dinilai berdasarkan tingkat kesesuaian antara target yang direncanakan dengan hasil yang dicapai. Oleh karena itu, efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola dalam penelitian ini diukur melalui pencapaian target penerbitan akta kelahiran yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

### **Program Pelayanan Jemput Bola**

Program Pelayanan Jemput Bola merupakan inovasi pelayanan publik yang dilakukan dengan mendekati pelayanan kepada masyarakat melalui kunjungan langsung ke desa, sekolah, atau lokasi tertentu. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat memperoleh layanan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap kantor pelayanan (Hendri Hidayat et al., 2024). Dasar pelaksanaan program ini mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang

Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang mendorong penyelenggaraan pelayanan secara terintegrasi dan jemput bola.

Pelayanan jemput bola memberikan berbagai manfaat, seperti mengurangi biaya dan waktu pelayanan bagi masyarakat serta meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Penelitian Aprilia (2022), Wandu Ramadhan (2023), dan Savika (2024) menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan karena pelayanan diberikan secara langsung di lokasi masyarakat. Dengan demikian, program ini menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan merata.

### **Akta Kelahiran**

Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah sebagai bukti hukum atas peristiwa kelahiran seseorang. Dokumen ini menjadi dasar pengakuan identitas hukum warga negara dan merupakan bagian dari hak sipil yang wajib dipenuhi oleh negara (Karim, 2021). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan, termasuk akta kelahiran.

Selain sebagai bukti identitas, akta kelahiran berfungsi sebagai syarat untuk memperoleh berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perlindungan hukum. UNICEF (2019) menyatakan bahwa pencatatan kelahiran merupakan hak dasar setiap anak dan menjadi bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan hukum seseorang. Oleh karena itu, peningkatan kepemilikan akta kelahiran merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Timor Tengah Utara. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan program, hambatan yang dihadapi, serta capaian yang diperoleh dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sebagai instansi pelaksana Program Pelayanan Jemput Bola.

Fokus penelitian mengacu pada teori efektivitas organisasi Richard M. Steers (1985) dengan pendekatan pencapaian tujuan (*goal approach*), yang menitikberatkan pada kesesuaian antara target dan realisasi program. Oleh karena itu, penelitian diarahkan pada dua aspek

utama, yaitu target penerbitan akta kelahiran yang ditetapkan dalam Program Jemput Bola dan realisasi penerbitan akta kelahiran yang berhasil dicapai selama pelaksanaan program.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan informan yang ditentukan menggunakan teknik snowball sampling. Informan penelitian terdiri atas tiga orang petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara serta delapan orang masyarakat penerima layanan Program Jemput Bola. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan kegiatan, data kepemilikan akta kelahiran, dokumen program, peraturan perundang-undangan, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi nonpartisipatif terhadap pelaksanaan Program Jemput Bola, wawancara mendalam dengan informan, dan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen pendukung. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang lebih tinggi (Wiyanda Vera Nurfaejriani et al., 2024).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran**

Program Pelayanan Jemput Bola merupakan salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran. Program ini dilaksanakan dengan mendatangi langsung masyarakat di desa-desa sehingga pelayanan tidak lagi terpusat pada kantor Dispendukcapil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di wilayah yang jauh dari pusat pelayanan.

Dalam perspektif efektivitas organisasi, Steers (1985) menjelaskan bahwa suatu program dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, tujuan utama Program Jemput Bola adalah meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dan memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tujuan tersebut telah tercapai secara bertahap melalui

peningkatan jumlah masyarakat yang memperoleh akta kelahiran setelah program dilaksanakan. Dengan demikian, dari aspek pencapaian tujuan, program ini menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang sebelumnya mengalami hambatan akses pelayanan.

Selain itu, keberhasilan program juga terlihat dari perubahan pola pelayanan yang sebelumnya bersifat pasif menjadi lebih proaktif. Jika sebelumnya masyarakat harus datang ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus akta kelahiran, melalui Program Jemput Bola pemerintah justru mendatangi masyarakat secara langsung. Perubahan pendekatan pelayanan ini sejalan dengan konsep inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Solong dan Muliadi (2021), bahwa inovasi pelayanan bertujuan meningkatkan kualitas layanan melalui pendekatan yang lebih mudah, cepat, dan dekat dengan masyarakat.

### **Pelaksanaan Program Pelayanan Jemput Bola**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Jemput Bola dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu koordinasi dengan pemerintah desa, pendataan masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan, sosialisasi program, verifikasi persyaratan administrasi, hingga penerbitan akta kelahiran. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program dilakukan secara sistematis dan melibatkan berbagai pihak, baik pemerintah desa maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Keterlibatan pemerintah desa menjadi faktor penting dalam keberhasilan program. Pemerintah desa berperan dalam mengidentifikasi masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran serta membantu proses penyebaran informasi terkait jadwal pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya bergantung pada kapasitas organisasi pelaksana, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan aktor lokal yang berada paling dekat dengan masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hendri Hidayat et al. (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan jemput bola sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi dan dukungan pemerintah desa. Semakin baik koordinasi yang dibangun, maka semakin besar peluang program mencapai kelompok sasaran yang membutuhkan pelayanan.

### **Capaian Program dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran**

Salah satu indikator keberhasilan Program Jemput Bola dapat dilihat dari peningkatan jumlah akta kelahiran yang diterbitkan. Data penelitian menunjukkan bahwa jumlah akta kelahiran yang diterbitkan mengalami peningkatan signifikan setelah program dilaksanakan secara intensif.

**Tabel 3. Jumlah Akta Kelahiran yang Diterbitkan**

Tahun	Jumlah Akta Diterbitkan
2022	10.406
2023	63.185
2024	62.249
2025 (Semester I)	59.933

*Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Timor Tengah Utara, 2026.*

Peningkatan jumlah penerbitan akta kelahiran menunjukkan bahwa Program Jemput Bola berhasil memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun jumlah penerbitan pada tahun 2024 mengalami sedikit penurunan dibandingkan tahun 2023, capaian tersebut tetap menunjukkan tingkat pelayanan yang tinggi. Bahkan pada semester pertama tahun 2025, jumlah penerbitan telah mendekati capaian tahun sebelumnya.

Namun demikian, peningkatan jumlah penerbitan akta kelahiran belum sepenuhnya menunjukkan bahwa seluruh masyarakat telah terjangkau oleh program. Data kepemilikan akta kelahiran menunjukkan masih terdapat anak usia 0–18 tahun yang belum memiliki akta kelahiran. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas program masih perlu ditingkatkan agar mampu menjangkau kelompok masyarakat yang belum tersentuh pelayanan.

### **Tanggapan Masyarakat terhadap Program Pelayanan Jemput Bola**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respons yang positif terhadap Program Jemput Bola. Sebagian besar informan menyatakan bahwa program ini membantu mengurangi biaya transportasi, menghemat waktu, dan mempermudah proses pengurusan akta kelahiran. Masyarakat juga menilai bahwa pelayanan yang diberikan lebih cepat dibandingkan ketika harus mengurus dokumen secara langsung ke kantor Dispendukcapil.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa program tidak hanya berhasil mencapai tujuan administratif berupa peningkatan jumlah dokumen yang diterbitkan, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting yang menunjukkan keberhasilan suatu program. Apabila masyarakat merasa terbantu dan memperoleh kemudahan pelayanan, maka program dapat dikatakan memberikan manfaat nyata bagi kelompok sasaran.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Aprilia (2022), Tahir (2024), dan Wandu Ramadhan (2023) yang menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola mampu meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan diberikan lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat dan mengurangi berbagai hambatan akses pelayanan.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Program**

Keberhasilan Program Jemput Bola didukung oleh beberapa faktor penting, yaitu ketersediaan anggaran operasional, sarana dan prasarana pelayanan, dukungan pemerintah desa, serta komitmen petugas Dispendukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut memungkinkan pelayanan dilaksanakan secara rutin dan menjangkau wilayah yang cukup luas.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi pelaksanaan program. Hambatan utama adalah rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Sebagian masyarakat masih menganggap dokumen kependudukan tidak diperlukan selama belum ada kebutuhan administratif tertentu. Selain itu, kondisi geografis Kabupaten Timor Tengah Utara yang terdiri dari wilayah pedesaan dan lokasi yang sulit dijangkau menyebabkan pelaksanaan pelayanan membutuhkan waktu dan biaya yang lebih besar.

Temuan ini sejalan dengan Gupta et al. (2021) yang menjelaskan bahwa rendahnya pemanfaatan pelayanan publik sering dipengaruhi oleh keterbatasan informasi, rendahnya kesadaran masyarakat, dan hambatan akses geografis. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas Program Jemput Bola tidak hanya memerlukan peningkatan kapasitas pelayanan, tetapi juga strategi edukasi masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

Berdasarkan pendekatan pencapaian tujuan (goal approach) yang dikemukakan Steers (1985), Program Pelayanan Jemput Bola di Kabupaten Timor Tengah Utara dapat dikategorikan efektif karena mampu meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran, memperluas akses pelayanan, dan memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Program ini juga berhasil mengurangi hambatan geografis dan administratif yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan kependudukan.

Meskipun demikian, efektivitas program belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran serta rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Dengan demikian, peningkatan efektivitas program pada masa mendatang perlu diarahkan pada penguatan sosialisasi, peningkatan kolaborasi dengan pemerintah desa, serta penyusunan target pelayanan yang lebih terukur sehingga capaian program dapat dievaluasi secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pelayanan Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara tergolong efektif dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dan memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan pendekatan pencapaian tujuan (*goal approach*) dan konstituensi strategis (*strategic constituencies approach*) Richard M. Steers (1985), program ini mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses, serta memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan pengurangan biaya dalam pengurusan akta kelahiran. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan juga menunjukkan bahwa program telah mampu memenuhi kebutuhan kelompok sasaran. Meskipun demikian, efektivitas program masih dipengaruhi oleh beberapa hambatan, seperti rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya akta kelahiran, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, keterbatasan jaringan internet, dan kondisi geografis wilayah. Secara keseluruhan, Program Pelayanan Jemput Bola telah berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pemenuhan hak identitas masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara.

### Saran

Untuk meningkatkan efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara perlu menetapkan target program yang lebih terukur dan terdokumentasi sebagai dasar evaluasi kinerja, memperkuat sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran, serta mempertahankan strategi pelayanan langsung ke desa-desa yang telah berjalan. Selain itu, diperlukan penguatan kerja sama dengan pemerintah desa dalam pendataan masyarakat dan penyebaran informasi pelayanan, serta dukungan berkelanjutan dari pemerintah daerah melalui penyediaan anggaran, sarana, dan prasarana yang memadai. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan juga perlu terus dilakukan agar partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan semakin tinggi dan tujuan peningkatan kepemilikan akta kelahiran dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan.

## DAFTAR REFERENSI

- Aprilia, U. (2022). *Efektivitas pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 16(2), 39–55.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. (2026). *Jumlah kelahiran bayi di Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. <https://ntt.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjMzIzI=/jumlah-kelahiran-bayi.html>
- Gupta, S., Das, P., Kumar, S., Das, A., & Sodani, P. R. (2021). Mapping of household surveys to measure barriers to access to maternal and child health services in India. *Journal of Health Management*, 23(1), 72–89. <https://doi.org/10.1177/0972063421995026>
- Hidayat, H., Budiman, A., & Rahman, S. (2024). Implementasi program jemput bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 714–720.
- Karim, A. (2021). Penyuluhan hukum tentang pentingnya akta kelahiran bagi anak sebagai warga negara. *Jurnal Ilmiah Padma Sri Kreshna*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.37631/psk.v3i1.395>
- Muflihun Waliulu, Sampara Lukman, & Kusworo. (2021). Efektivitas penerapan e-kinerja dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(4), 817–826. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.342>
- Putri, M. S. I., Ismail, R., & Neni, K. (2022). Efektivitas Kinalang sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Kotamobagu. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–14.
- Savika, N. (2024). *Efektivitas program jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang (Skripsi)*. Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi pelayanan publik. *Al Qisthi: Jurnal Sosial dan Politik*, 10(2), 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi: Suatu tinjauan perilaku* (Cetakan ke-2). Erlangga.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tahir, I. A. (2024). *Efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kota Ambon Provinsi Maluku (Skripsi)*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- UNICEF. (2019). *Seperempat anak di dunia tidak memiliki catatan kelahiran*. United Nations Children's Fund (UNICEF).
- Wandi Ramadhan. (2023). Efektivitas pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku. *Jurnal Hukum*, 7(1), 1–23.
- Wiyanda Vera Nurfajriani, Muhammad Wahyu Ilhami, Arivan Mahendra, Rusdy Abdullah Sirodj, & Muhammad Wahyu Akbar. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(September), 1–8. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2006). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. (2018). Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.