

**IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA  
DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DISDUKCAPIL  
KABUPATEN KETAPANG**

Oleh:

**MUNAD ZIROH<sup>1\*</sup>**

E1012171008

Hardilina,<sup>2</sup> Ida Rochmawati,<sup>2</sup>

\*Email : [munadziroh@student.untan.ac.id](mailto:munadziroh@student.untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

**ABSTRACT**

This research aims to give understanding about the implementation of proactive service in making birth certificate worked by Civil Registry Service Office of Ketapang Regency. The issue related to the birth certificate happening in this area was quiet interesting to be researched if we take consideration to many resistances toward the implementation of this proactive service program. The implementation of this proactive program in making birth certificate in Ketapang Regency has been the responsibility of Civil Registry Service Office of Ketapang Regency. This program was implemented in order to achieve the maximum level of birth certificate ownership so that people could accept their rights completely as Indonesian citizens although there are still limited access of infrastructures and resources. The main problem of this research was because the communication between Civil Registry Service Office and the people in delivering information about the proactive program was not optimal yet. Besides, the facilities and infrastructures such as record equipment and transportation were limited, also small number of human resources and staffs were available. This research used the theory of public policy implementation by George C. Edward III about supporting and resistor factors related to policy, which include communication, resources, disposition and bureaucracy hierarchy.

**Keywords:** Birth Certificate, Proactive Service, Communication, Resources, Disposition, Bureaucracy Hierarchy

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Akta kelahiran merupakan suatu identitas bagi setiap anak yang merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan anak dimata hukum. Di era modern saat ini banyak anak yang tidak memiliki akta kelahiran yang berakibat fatal yaitu hilangnya hak anak untuk mendapatkan berbagai pelayanan terutama bidang pendidikan dan jaminan sosial.

Dalam UU N0. 23 tahun 2002 pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) yang menyatakan ayat (1) “identitas diri setiap anak harus diberikan sejak lahir”, dan ayat (2) “identitas sebagaimana ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran”.

Melalui Perda kabupaten Ketapang nomor 9 tahun 2015 mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Ketapang Dalam rangka tertib administrasi kependudukan, dalam pasal 4 ayat 1 yaitu “Pemerintah Daerah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh dinas yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi di bidang administrasi kependudukan” dan ayat 2 yang berbunyi “Dalam melaksanakan administrasi kependudukan

sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dinas yang ditunjuk berkewajiban: c. mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan” dalam hal ini salah satunya ialah akta kelahiran, maka perlu dilakukan penataan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Ketapang yang terdiri dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Apabila di teliti lebih dalam dengan kondisi infrastruktur dan sarana menuju Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yang dapat dibilang tidak baik. Peralatan berupa kendaraan hanya 2 armada saja untuk menuju pelosok-pelosok desa yang sulit dijangkau. Masalah lain ialah alat rekam hanya satu untuk pembuatan akta kelahiran dan jaringan internet yang sulit ketika melaksanakan program jemput bola dalam membuat akta kelahiran.

Dalam hal ini pelaksanaan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh Disdukcapil kabupaten Ketapang menjadi tanda tanya besar bagaimana hal tersebut dapat terjadi. Terutama dari segi implementator yakni Disdukcapil dalam pelaksanaan programnya mengapa terdapat banyak celah untuk tindak memaksimalkan program jemput bola tersebut. Kurangnya penyuluhan dan pemberitahuan kepada masyarakat terhadap prosedur dan dampak/resiko dalam pelaksanaan jemput bola menjadi permasalahan utama dalam pelaksanaan program. Hal itu berdampak pada tidak terlaksana secara optimal tujuan Disdukcapil dalam melaksanakan program jemput bola di Kabupaten Ketapang.

Program jemput bola bertujuan untuk menekan angka kepemilikan akta kelahiran sehingga masyarakat dapat mendapatkan hak-hak mereka sesuai dengan undang-undang. Dalam pelaksanaan jemput bola terdapat beragam permasalahan yang terjadi dilapangan, dalam hal ini

seperti peralatan dan pegawai yang dibutuhkan dalam program jemput bola tidak memadai.

Hal tersebutlah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Ketapang dengan judul “Implementasi Program Jemput Bola Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Disdukcapil Kabupaten Ketapang”.

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan maka dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Sumber daya berupa peralatan yang dibutuhkan tidak tersedia dengan baik yaitu hanya 2 alat cetak dan alat rekam akta kelahiran.
2. Tidak tepatnya tindakan penyuluhan dan sosialisasi secara langsung oleh Disdukcapil dalam pemberian informasi kepada masyarakat mengenai pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat tidak memahaminya.
3. Sumber Daya Manusia/Staff yang tidak memadai hanya satu orang yang ditugaskan untuk bagian akta kelahiran.

## 3. Fokus Penelitian

Terdapat banyak kegiatan dan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Ketapang. Dari banyaknya bentuk pelayanan yang diberikan peneliti memfokuskan penelitian ini pada Faktor-faktor yang menyebabkan keberhasilan dan kegagalan implementasi program

jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran Disdukcapil kabupaten Ketapang.

## 4. Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dipaparkan pada bagian identifikasi masalah dan fokus penelitian maka dapat penulis rumuskan masalah secara umum dalam penelitian yaitu “Mengapa program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran belum berjalan maksimal?”

## 5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan keberhasilan dan kegagalan implementasi program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Ketapang.

## 6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, Dengan penelitian ini penulis sangat mengharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu administrasi publik, terutama yang berkaitan erat dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Manfaat lain dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan serta sebagai referensi pustaka bagi penulis yang ingin meneliti objek yang sama dan berguna bagi pembaca untuk menjadi dasar pemikiran dalam memahami teori implementasi kebijakan.
2. Manfaat Praktis, adalah manfaat dari penerapan teori dalam dunia nyata(empirik). Bagi peneliti

itu sendiri atau bagi lembaga, institusi dan masyarakat di tempat penelitian. Adapun manfaat praktis yang dimaksud dalam penelitian ini antara lain:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini menambah pengalaman dan wawasan dalam penelitian serta menerapkan ilmu dan teori yang di peroleh selama mengikuti perkuliahan di jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
- b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ketapang penelitian ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi peningkatan kinerja instansi dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik agar yang dicapai bisa lebih optimal.
- c. Bagi Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Universitas Tanjung pura, penelitian ini sebagai salah satu sumbangan pemikirah mahasiswa untuk pendidikan di Kalimantan Barat.
- d. Bagi Masyarakat, bisa mengetahui dan merasakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Ketapang.

## A. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kebijakan Publik

Chandler dan plano (dalam Harbani Pasolong, 2016, 38) mengatakan bahwa “kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah”.

Definisi lain mengenai kebijakan publik oleh Carl Friedrich (dalam Leo Agustino, 2012, 7) yang mengatakan bahwa kebijakan adalah

*"serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan atau kesulitan-kesulitan dan kemungkinan-kemungkinan atau kesempatan-kesempatan di mana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasi nya untuk mencapai tujuan yang dimaksud".*

Kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah sebagai policy maker adalah bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.tentunya dalam penyusunannya melalui proses serta berbagai tahap. Tahap-tahapan kebijakan menurut William N. Dunn (2003, 24) adalah sebagai berikut:

- a. Tahap penyusunan agenda
- b. Tahap formulasi kebijakan
- c. Adopsi kebijakan
- d. Implementasi kebijakan
- e. Penilaian kebijakan

Kebijakan dengan sebaik apapun formulasinya akan menjadi impian belaka tanpa implementasi, ketika suatu kebijakan tidak bisa diimplementasikan dengan baik maka tidak akan bisa mewujudkan hasil yang diharapkan. Oleh karna itu implementasi sangat penting untuk mewujudkan terlaksananya tujuan suatu kebijakan.

### 2. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik merupakan suatu yang sangat penting bagi perspektif kebijakan. Kebijakan publik yang

dibuat hanya akan menjadi sebuah kertas apabila tidak berhasil dilaksanakan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan publik perlu dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai faktor agar kebijakan publik yang dimaksud benar-benar dapat berfungsi sebagai alat untuk merealisasikan harapan yang diinginkan.

Solichin Abdul Wahab (2012. 125) “Implementasi kebijakan yang tidak berhasil biasanya terjadi ketika suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan”.

Implementasi kebijakan publik tidak hanya mencakup operasionalisasi kebijakan publik ke dalam mekanisme birokratis saja, tapi juga terkait dengan bagaimana agar kebijakan publik tersebut dapat diterima, dipahami dan didukung oleh kelompok sasaran. Hal ini merupakan bagian dari proses politik. sebagai bagian dari proses politik, maka implementasi kebijakan publik juga perlu memperhatikan berbagai jaringan kekuatan politik ekonomi dan sosial yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat, sehingga kebijakan publik tersebut dapat mencapai harapan yang diinginkan.

### 3. Model Implementasi Kebijakan George Edwards III (1980)

Menurut Edwards III (dalam Leo Agustino, 2006, 149-153) adalah sebagai berikut:

#### 1. Komunikasi (*Communication*)

Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus  
Munad Ziroh  
Ilmu Administrasi Publik

dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus di transmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

Informasi yang diketahui para pengambil kebijakan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik, implementasi yang efektif akan terlaksana apabila para pembuat kebijakan mengerti mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Komunikasi yang baik seharusnya dilaksanakan dengan transmisi (penyaluran informasi) yang baik sehingga menghasilkan informasi yang jelas dan juga konsisten sehingga informasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan dikemudian hari.

Ada 3 indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yakni:

- a. *Transmisi*, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dilapangan penyaluran komunikasi terdapat salah pengertian (*miskomunikasi*).
- b. *Kejelasan*, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan/ambigu.
- c. *Konsistensi*, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk dapat diterapkan dan dijalankan.

#### 2. Sumberdaya (*Resource*)

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten tetapi apabila imlementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan fektif. Seprti manusia, dan finansial.Kategori sumber daya yang dimaksud ialah:

- a. staf, merupakan sumberdaya utama. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf yang tidak mencukupi, memadai dan tidak kompeten di bidangnya.
- b. informasi, ada dua informasi yakni informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, dan informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- c. wewenang, pada umumnya kewewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan.
- d. Fasilitas, Fasilitas fisik juga salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementasi mungkin memiliki staf yang cukup dan kompeten tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Sumber daya itulah yang harus diukur dari aspek kecukupannya yang didalamnya jelas tersirat kesesuaian dan kejelasannya.

### 3. Disposisi (*Disposition*)

Disposisi adalah watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia

dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Apabila para pelaksana memiliki kecendrungan atau sikap positif bahkan dukungan terhadap implementasi kebijakan maka besar kemungkinan kebijakan akan terlaksana sesuai dengan rencana atau keputusan awal. Begitupun sebaliknya, jika para pelaksana kesalahan menolak kebijakan karena konflik kebijakan implementasi kebijakan yang akan menangani dengan serius. Disposisi dalam hal ini terdiri dari;

- a. Pengangkatan birokrasi, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang orang yang memiliki dedikasi kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi kepada kepentingan warga masyarakat.
- b. Insentif, dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik.

### 4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

- a. SOP, Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya operasi yang standar ( *Standard Operating Procedures* atau SOP). Ukuran dasar SOP atau prosedur kerja biasanya digunakan untuk menanggulangi keadaan keadaan umum diberbagai bidang.

- b. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyamakan tindakan tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan terkenal luas, sehingga tidak dapat menimbulkan konflik yang besar dalam penerapan suatu peraturan
- c. Fragmentasi, adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan atau aktivitas pegawai diantara unit kerja.

### Kerangka Pikir

UU NO. 23 tahun 2002 pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) yang menyatakan ayat (1) “identitas diri setiap anak harus diberikan sejak lahir”, dan ayat (2) “identitas sebagaimana ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran”. Perda kabupaten Ketapang nomor 9 tahun 2015 pasal 4 ayat 1 dan 2 mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Ketapang Dalam rangka tertib administrasi kependudukan, perlu dilakukan penataan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Ketapang, melalui program Jemput Bola.



Implementasi program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran disdukcapil Kabupaten Ketapang.

Masalah Penelitian:

1. Sumber daya berupa peralatan yang dibutuhkan tidak tersedia dengan baik
2. Tidak tepatnya tindakan penyuluhan dan sosialisasi secara langsung oleh Disdukcapil dalam pemberian informasi kepada masyarakat mengenai pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat tidak memahaminya.
3. Sumber Daya Manusia/Staff tidak memadai.

Analisis penggunaan teori George Edward III (dalam Leo Agustino, 2006, 149) faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu:

1. Komunikasi (*Communication*), yakni transmisi, kejelasan dan konsistensi
2. Sumber daya (*Resource*), berupa staf, informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program
3. Disposisi (*Disposition*), bagaimana birokrat dapat bekerja lebih baik, dapat berupa pemberian insentif maupun pengangkatan jabatan
4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*), Pedoman dalam menjalankan suatu program yaitu SOP yang harus dijalankan dan dipatuhi dan fragmentasi



### OUTPUT

Angka kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kabupaten Ketapang meningkat secara merata.

rancangan usulan penelitian hingga menyiapkan perlengkapan penelitian. Dalam tahap ini peneliti mencoba memahami latar belakang penelitian dengan persiapan-persiapan untuk masuk ke dalam lapangan penelitian.

## 2. Tahap pekerjaan lapangan

Dalam tahap ini peneliti berusaha mempersiapkan diri untuk menggali dan mengumpulkan data-data untuk dibuat suatu analisis data mengenai implementasi kebijakan program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran disdukcapil Ketapang. Setelah mengumpulkan data, selanjutnya data dikumpulkan dan disusun.

## 3. Tahap analisis data

Pada tahap ini dilakukan kegiatan yang berupa mengolah data diperoleh dari narasumber maupun dokumen, kemudian disusun kedalam sebuah hasil penelitian titik hasil penelitian tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk laporan penelitian (Skripsi).

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Ketapang. Adapun pertimbangan yang mendorong peneliti memilih dilokasi tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Ketapang merupakan tempat utama data dan dari awal hingga akhir pelaksanaan jemput bola. Seluruh keperluan dalam penelitian ini berpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Ketapang sehingga menjadi fokus implementasi program jemput bola di kabupaten Ketapang.

## B. METODE PENELITIAN

Untuk mendeskripsikan implementasi program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran disdukcapil kabupaten Ketapang maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi situasi yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data yang dikumpulkan tersebut berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, catatan di lapangan, foto, dokumen pribadi.

maksud penelitian menggunakan metode tersebut untuk mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang implementasi program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran disdukcapil kabupaten Ketapang.

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti paparkan pada bab sebelumnya, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif menurut bogdan dan Taylor (dalam moleong 2017, 4) yaitu “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”.

langkah-langkah yang harus ditempuh dalam suatu penelitian menurut Moleong (2017, 127-148) meliputi tiga hal yaitu:

### 1. Tahap pra lapangan

Tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti dengan pertimbangan etika penelitian lapangan melalui tahap pembuatan

PubliKA, Jurnal Ilmu Administrasi Publik  
<https://jurmafis.untan.ac.id/index.php/publika>  
sumber informasi yang dianggap mengetahui secara jelas tentang implementasi program jempot bola dalam pembuatan akta kelahiran disdukcapil kabupaten Ketapang yaitu:

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang, Kepala Bidang Pelayanan dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (2 Orang)
2. Kantor Desa Sungai Nanjung, Sekertaris Desa (1 orang)
3. Masyarakat yang mengikuti Program Jempot Bola Kabupaten Ketapang (2 orang)

Sebagaimana yang disampaikan oleh Sugiyono (2019, 195) teknik pengumpulan data dapat diperoleh dengan tiga tahap, yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Berikut teknik yang digunakan:

a. Wawancara

Panduan wawancara dalam penelitian ini dilakukan peneliti dengan mempersiapkan catatan yang berisikan pokok-pokok pertanyaan yang dibuat secara sistematis mengikuti teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Edward III agar hal-hal yang dibicarakan berfokus dan tidak keluar dari pada permasalahan yang diteliti.

Peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan pertanyaan peneliti yang kemudian disampaikan kepada informan untuk dijawab secara langsung namun berkembang sesuai kebutuhan penelitian dan dapat menggunakan handphone sebagai alat pengumpul informasi. Untuk memperoleh data yang lengkap, peneliti mengadakan wawancara secara mendalam atau tanya jawab secara langsung dengan para narasumber dan informan yang ditetapkan sesuai dengan teori yang digunakan serta berbagai pihak

b. Observasi

Di dalam pengumpulan data ini teknik observasi yang digunakan adalah observasi langsung karena peneliti bersama sumber sebagai informan terhadap objek yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan yang relevan dengan data yang diperlukan dalam penelitian. Sehingga melalui observasi, peneliti dapat menemukan hal-hal yang tidak akan terungkap oleh informan dalam wawancara sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang peneliti melakukan observasi. Observasi pertama dilakukan dengan melihat pada pedoman yang dimiliki atau yang digunakan oleh disdukcapil dalam melaksanakan program. selanjutnya observasi dilakukan dengan mengamati bagaimana pelaksanaan kegiatan di masyarakat di dimulai dari sosialisasi serta intensitas kegiatan yang dilaksanakan. lalu observasi dilakukan dengan mengamati ada atau tidaknya dukungan dari pemerintah serta instansi-instansi terkait dalam mendukung pelaksanaan program.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang penting dilakukan dalam penelitian guna menunjang penelitian yang lebih akurat. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi biasanya berupa bentuk tulisan gambar atau karya-karya dari seseorang.

Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian sejarah kehidupan cerita biografi. studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

Peneliti menyiapkan kamera sebagai alat dokumentasi gambar dan handphone sebagai alat rekam peneliti meminta izin kepada informan agar bersedia wawancara yang dilakukan dapat didokumentasikan namun peneliti tidak mendokumentasikan semua gambar semua informasi cukup sebagian informasi saja yang menjadi bukti bahwa peneliti telah melakukan wawancara.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Komunikasi

Ada tiga hal penting dalam komunikasi, yaitu transmisi, konsistensi, dan konsistensi. Implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang mereka lakukan.

- a. Transmisi, Dalam menjalankan program jemput bola salah satu hal utamanya ialah transmisi, yaitu suatu kebijakan yang telah dibuat apabila ada perintah yang telah dikeluarkan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat terlihat bahwa Capil Kabupaten Ketapang telah memerhatikan perhatiannya kepada masyarakat tentang pembuatan akta kelahiran.
- b. Kejelasan, Jika kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang telah diharapkan, maka petunjuk petunjuk mengenai teknis pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh pelaksana saja melainkan komunikasi mengenai program ini

PubliKA, Jurnal Ilmu Administrasi Publik  
<https://jurmafis.untan.ac.id/index.php/publika>  
harus dilakukan kepada masyarakat yang dtuju dengan jelas. Ketidak jelasan pesan komunikasi mengenai suatu program berkenaan dengan implementasinya seperti kapan dilaksanakan, dimana dan apasaja yang dibutuhkan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah. Kejelasan suatu informasi harus disampaikan dengan jelas dan transparan kepada masyarakat yang mengikuti program tersebut.

Komunikasi yang hanya disampaikan kepada camat yang mengakibatkan tidak sampainya informasi kepada masyarakat secara langsung terutama di Kabupaten Ketapang yang desa desanya terletak jauh dari kecamatan, hal tersebut dikarenakan pihak Capil belum memiliki kegiatan yang bertujuan mensosialisasikan sampai kedesa desa.

Banyak kendala-kendala yang harus dihadapi seperti jarak yang cukup jauh dengan jalan yang sulit dan rusak, waktu yang dibutuhkan cukup banyak, serta belum adanya anggaran/ biaya yang digunakan untuk proses sosialisasi.

Hasil dari observasi peneliti juga menunjukkan bahwa hanya satu kali sosialisasi yang dilakukan oleh Capil, yaitu hanya kepada Camat tanpa diteruskan langsung kepada masyarakat. Hal tersebut peneliti bandingkan dengan teori yang ada serta paduan sosialisasi yang diberikan oleh pihak Capil

- c. Konsistensi, Jika program jemput bola ingin berjalan secara efektif maka perintah pemerintah pelaksana harus konsisten dan jelas. Perintah implementasi jemput bola yang tidak konsisten

akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan implementasi kebijakan.

Komunikasi yang kurang konsisten dari pihak Capil berakibat pada tidak maksimalnya hasil dari jemput bola. Komunikasi antara Capil dengan Camat yang tidak konsisten serta tidak di sebarkannya informasi kepada masyarakat dikarenakan desa desa di Kabupaten Ketapang yang letaknya tersebar jauh dipedalaman yang menyulitkan camat untuk sampai di desa berakibat pada ketidakefektifan implementasi program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran,

Menurut (Siti Rozana 2015, 12) “salah satu faktor penghambat program jemput bola ialah kurang aktifnya beberapa perangkat desa/kecamatan”.

Dengan demikian sangat penting bagi perangkat desa dan kecamatan untuk menyebarkan informasi mengenai jemput bola secara aktif sehingga masyarakat dapat menerima informasi tersebut dan dapat mengikuti kegiatan jemput bola.

## 2. Sumber Daya

**a. SDM,** Dalam pelaksanaan program jemput bola dibutuhkan pegawai/staff yang cukup banyak dan tentunya harus memiliki kecakapanyang tinggi. Mengingat pelayanan yang dilakukan terhitung banyak dan harus dilakukan dengan cepat dengan waktu yang terbatas. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal yang seharusnya diayani oleh 3-4 orang tetapi hanya satu orang. Peneliti

PubliKA, Jurnal Ilmu Administrasi Publik  
<https://jurmafis.untan.ac.id/index.php/publika>  
juga melakukan observasi langsung di salah satu tempat dilaksanakannya jemput bola yakni di Kecamatan Nanga Tayap. Tampak sangat jelas hanya satu petugas yang melayani tiap tiap bagiannya sehingga pekerjaan tidak dapat terselesaikan. Bahkan masyarakat yang sudah antri tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

**b. Peralatan/Fasilitas,** Fasilitas berupa gedung, peralatan seperti ATK, alat rekam, internet, kendaraan, sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan program jemput bola. Mengingat program ini dilaksanakan 2-3 hari di suatu desa, pihak Capil menyediakan sedikit fasilitas dengan banyak keterbatasan yang dirasa kurang dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut karena dari pihak capil hanya ada 4 alat rekam yang harus dibagi 2 yaitu untuk kantor karena pelayanan di kantor tetap aktif dan untuk Program Jemput Bola.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa terdapat kekurangan peralatan yang tersedia. Yakni hanya ada satu peralatan yang tersedia untuk menangani masyarakat yang mengikuti program jemput bola.

**c. Infrastruktur,** Dalam program jemput bola yang dilaksanakan guna meningkatkan masyarakat yang memiliki akta kelahiran ke desa desa tentunya melalui medan yang jauh. Di Kabupaten Ketapang medan yang dilalui sangat sulit bahkan bisa memakan waktu yang sangat lama. Infrastruktur sangat berpengaruh dengan kelancaran program jemput bola. Oleh karena itu pihak Capil sangat kesulitan dalam menuju desa

yang akan dilaksanakan jemput bola dengan kondisi jalanan yang sulit.

### 3. Faktor Disposisi

Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan efektif dalam hal ini program jemput bola maka hal itu berarti adanya suatu dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan yang di harapkan oleh pihak pelaksana. Pegawai yang ditugaskan Disdukcapil Kabupaten Ketapang dalam melaksanakan kegiatan jemput bola sangat terbatas, dimana hanya satu orang saja menangani setiap bidangnya. Walaupun demikian pegawai pegawai tersebut sangat baik dalam menjalankan tugasnya. Berusaha seefektif mungkin dalam melaksanakan tugasnya.

a. Dampak dari kecenderungan agen pelaksana Program jemput bola yang dilaksanakan secara efektif karena mendapat dukungan dari pelaksana kebijakan, namun mungkin kebijakan yang lain akan bertentangan secara langsung dengan pandangan pandangan pelaksana kebijakan atau kepentingan kepentingan pribadi atau organisasi dari para pelaksana.

b. Pengangkatan Birokrasi, Pengangkatan jabatan adalah salah satu *reward* yang diberikan oleh pihak Capil apabila para pegawainya melaksanakan tugasnya dengan baik dan memenuhi standar yang ditentukan. Salah satu faktor dalam pengangkatan jabatan ialah apabila pegawai mampu melaksanakan Program Jemput Bola dengan baik maka dapat meningkatkan target yang diharapkan, sehingga pegawai tersebut mendapatkan suatu promosi

PubliKA, Jurnal Ilmu Administrasi Publik  
<https://jurmafis.untan.ac.id/index.php/publika>  
untuk meningkatkan jabatannya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

c. Bonus dan Intensif, Dalam pelaksanaan program jemput bola tentunya pihak Disdukcapil akan memberikan insentif yang diberikan apabila pegawai tersebut dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik. Mengingat tugas tersebut merupakan tugas diluar kantor maka perlu untuk memberikan bonus tambahan agar pegawai tersebut mampu bekerja secara maksimal.

Dalam hal ini pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang memberikan bonus berupa uang, tidak hanya itu segala kebutuhan yang dibutuhkan saat pelaksanaan program jemput bola di tanggung oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Ketapang.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar SOP (*Standard Operational Procedures*). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Struktur organisasi yang terlalu panjang cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada akhirnya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Dalam program jemput bola alur struktur organisasinya tersusun dengan jelas dimana dari atasan hingga bawahan yang tidak bercampur dan diawasi langsung oleh pimpinan menjadikan

program jemput bola berjalan dengan trenasparan dan fleksibel.

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa program jemput bola telah dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku dimana seluruh kegiatan sudah tersusun dan terencana dengan baik terutama dari segi struktur birokrasinya yang tidak ada tumpang tindih maupun bercampurnya petugas yang melaksanakan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penulisan skripsi ini yaitu yang berjudul “Implementasi Program Jemput Bola Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Disdukcapil Kabupaten Ketapang” yang di dalamnya menggunakan teori George C. Edward III dikaji menggunakan empat variabel penghambat dan pendukung suatu kebijakan yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Yang dapat dipaparkan hasilnya sebagai berikut:

##### **1. Faktor Komunikasi**

Alur komunikasi dalam pelaksanaan jemput bola ini dapat dikatakan tidak baik, komunikasi dijalankan hanya sampai pada tingkat Capil kepada Camat. Kendala utama dalam hal ini ialah komunikasi langsung dan tidak langsung kepada desa yang tidak tersampaikan karena faktor jalan yang sulit ditempuh, tidak adanya waktu yang ditetapkan Capil untuk mensosialisasikan dan yang terutama ialah tidak adanya anggaran dana yang diberikan untuk proses sosialisasi tersebut.

Penyampaian informasi mengenai adanya program jemput bola dari Camat ke desa-desa sebagian besar tidak terlaksana, hal tersebut sering terjadi akibat tidak terjangkaunya desa desa di Kabupaten Ketapang yang tersebar hingga pedalaman. Seharusnya Capil dapat langsung menyampaikan ke desa dengan jelas dan konsisten sehingga tidak ada *miss* komunikasi antar masyarakat dan pihak Capil.

##### **2. Faktor Sumber Daya**

Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan Jemput Bola Disdukcapil Kabupaten Ketapang dapat dikatakan kurang. Tidak tersedianya pegawai/staff yang mencukupi jumlahnya sehingga tidak seimbang antara masyarakat yang datang dengan pegawai yang hanya satu untuk setiap bidangnya. Dalam program jemput bola tersedia 10 pegawai yang ada yang dibagi satu orang tiap bidangnya, yaitu bagian pengawasan, bagian operator Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, KTP, KK dan sebagainya.

Peralatan yang dibutuhkan dalam Jemput Bola Disdukcapil Kabupaten Ketapang dapat dikatakan kurang memadai. Dalam tiap pelayanan yang diberikan hanya satu alat rekam yang digunakan sehingga proses pelayanan berjalan lambat, tidak hanya itu untuk fasilitas seperti laptop dan kendaraan yang digunakan banyak menggunakan milik pribadi para pegawai. Kendaraan yang digunakan untuk mengangkut 10 pegawai ditambah peralatan rekam, dan sebagainya hanya 2 unit itupun dengan kondisi rusak.

Mengingat infrastruktur Kabupaten Ketapang yang masih dikatakan buruk, jalanan yang hancur, licin saat hujan dan berlobang, dan tujuan desa desa yang letaknya sangat jauh dari kantor Capil tentunya membutuhkan kendaraan yang layak sehingga para pegawai dapat sampai tepat waktu dengan kondisi badan yang harus prima.

### 3. Faktor Disposisi

Pengetahuan yang dimiliki para staff mengenai program jemput bola hingga kelompok sasaran yang dituju sudah baik. Sikap yang ditunjukkan para pegawai sangat baik mengingat keterbatasan pegawai tetapi dengan pegawai yang ada mampu melayani masyarakat yang antusias mengikuti program jemput bola.

Pihak Capil tentunya telah memberikan apresiasi terhadap kinerja pegawainya yang mampu melayani banyaknya masyarakat yang mengikuti jemput bola. Para pegawai telah memahami bagaimana tugas, fungsi dan tanggung jawabnya sehingga mampu melaksanakan perintah mengenai kegiatan jemput bola.

### 4. Faktor Struktur Birokrasi

Unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan yaitu pemerintah desa, Disdukcapil Kabupaten Ketapang sudah berkoordinasi dengan baik. Standar Prosedur Operasional yang telah dimiliki Capil yaitu yang termuat dalam Perda Kabupaten Ketapang nomor 9 tahun 2015 mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Ketapang sudah tersusun dengan baik.

Program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran sudah dapat menggunakan sistem aplikasi pendukung berupa “Siak” yang mampu mencetak akta kelahiran langsung ditempat pelaksanaan selama adanya jaringan internet.

## E. REFERENSI

- Abdul Wahab, Solichin, 2012. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan*, Jakarta. Bumi Aksara
- Agus, Purwanto, Erwan., Ratih Sulistyastuti, Dyah., 2015. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta. Gava Media.

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar Dasar Kebijakan Publik*, Bandung. Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif edisi kedua*, Jakarta. Kencana.
- Iskandar, 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Jakarta, Gaung Persada Press
- Kusuma Dewi, Rahayu. 2016. *Studi Analisis Kebijakan*, Bandung. CV Pustaka Setia
- Makmur, Thahier Rohana. 2016. *Konseptual & Kontekstual Administrasi dan Organisasi terhadap Kebijakan Publik*. Bandung. PT Refika Aditama
- Moleong, Ley J, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung. Alfabeta.
- N Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik disi kedua*, Yogyakarta. Gadjah Mada Univrsity Prss.
- Parsons, Wayne. 2011. *Publik Policy Pengantar Teori dan Analisis Kebijakan*, Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Kebijakan Publik*, Bandung. Alfabeta.
- Satori, Djam'an., Komariah Aan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. Alfabta.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung. APII Bandung.