

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN E-KTP DAN KIA
MASYARAKAT DIFABEL DAN LANSIA JEMPUT BOLA
(PEMBELA JEMPOL) DI KECAMATAN BONTANG
SELATAN KOTA BONTANG**

Alvina Febrianti, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Program Pelayanan E-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang.

Pengarang : Alvina Febrianti

NIM : 1802015073

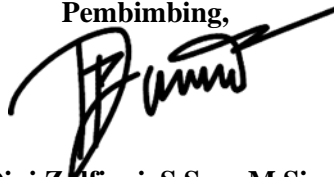
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 22 Juli 2024

Pembimbing,



Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si
NIP. 19781019 200604 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 918-930	

EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN E-KTP DAN KIA MASYARAKAT DIFABEL DAN LANSIA JEMPUT BOLA (PEMBELA JEMPOL) DI KECAMATAN BONTANG SELATAN KOTA BONTANG

Alvina Febrianti ¹, Dini Zulfiani ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program pelayanan e-KTP, KIA masyarakat difabel dan lansia jemput bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang, serta mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukungnya dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu, efektivitas program Pembela Jempol, meliputi: Input, Proses, Output serta faktor penghambat dan faktor pendukung program Pembela Jempol. Dalam penelitian ini yang menjadi key informan ialah Kasi Tata Pemerintahan Kecamatan Bontang Selatan selaku Ketua Program Pembela Jempol dan yang menjadi informan lainnya adalah petugas Pembela Jempol dan masyarakat penerima program Pembela Jempol. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pelayanan E-KTP, KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang yang diukur berdasarkan tiga indikator teori Sedarmayanti, yaitu: Input, Proses, dan Output sudah cukup efektif. Walaupun masih ada hal yang kurang dalam pelaksanaannya, namun jika dilihat dari tiga indikator tersebut, secara umum sudah bisa dinyatakan berhasil dan berjalan dengan baik. Faktor pendukung dalam Program Pembela Jempol ini adalah sumber daya manusia yang memadai dari segi kuantitas dan kualitas, serta kerjasama & dukungan berbagai pihak terkait. Adapun faktor penghambatnya yaitu terbatasnya sarana dan prasarana serta tidak adanya kepastian waktu pencetakan e-KTP.

Kata Kunci : Efektivitas Program, E-KTP, KIA, Difabel, Lansia, Jemput Bola

Pendahuluan

Pemerintah pusat dan daerah tengah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif. Salah satu bentuk pelayanan publik yang tengah ditingkatkan oleh pemerintah yaitu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan sebagai

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: alvinafebrianti28@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

suatu sistem yang sangat penting untuk dilaksanakan, diberlakukan mulai dari pemerintahan skala nasional hingga pada satuan pemerintahan terkecil seperti kecamatan dan kelurahan yang pelaksanaannya diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik dan memberikan perlindungan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan. Selain itu dalam administrasi kependudukan masih terdapat masalah-masalah yang masih sering terjadi, seperti panjangnya birokrasi yang dilalui, lokasi pelayanan yang jauh, pengurusannya yang berbelit-belit, adanya diskriminasi pelayanan, dan lain sebagainya. Dalam menyelesaikan masalah tersebut, maka dibutuhkan upaya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang berupaya menyelesaikan beberapa permasalahan mendasar dengan menyelenggarakan sebuah program peningkatan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang bernama program Pelayanan E-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol). Program Pembela Jempol diterapkan guna menjangkau masyarakat secara merata dan menyeluruh tanpa adanya diskriminasi bagi masyarakat yang belum terdata kependudukan dan kesulitan dalam mengakses pelayanan. Pembela Jempol ini juga bertujuan untuk meningkatkan capaian realisasi perekaman e-KTP dan KIA di Kecamatan Bontang Selatan agar terpenuhinya target persentase capaian yang diberikan oleh disdukcapil maupun nasional. Dengan adanya program ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan publik serta mewujudkan tertib administrasi kependudukan di masyarakat Kecamatan Bontang Selatan.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa selama adanya program Pembela Jempol sejak tahun 2018 sampai dengan sekarang, total yang sudah melakukan perekaman e-KTP maupun KIA mengalami peningkatan persentase dan telah berhasil mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya.. Hal ini terlihat dari capaian target pada perekaman e-KTP yang sebelumnya hanya mencapai 97%, kini sudah melampaui target capaian nasional yang sebesar 98% menjadi 99%. Begitu juga pada capaian target perekaman KIA yang sebelumnya hanya mencapai 32%, kini telah melampaui target capaian disdukcapil yang sebesar 50% menjadi 67%. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat kesenjangan masalah yang penulis temukan. Pertama, terdapat warga umum yang mengikuti pelayanan e-KTP dan KIA pada program Pembela Jempol. Kedua, kecamatan tidak memiliki data spesifik dari sasaran utama program Pembela Jempol yakni difabel dan lansia yang belum perekaman. Ketiga, proses pencetakan kartu masih dilakukan oleh Disdukcapil. Keempat, waktu pengurusan dokumen kependudukan tidak selesai dalam waktu satu hari karena pemohon harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan

hasil cetaknya. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program pelayanan e-KTP dan KIA masyarakat difabel dan lansia jempot bola (Pembela Jempol), serta mengidentifikasi apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program pelayanan e-KTP dan KIA masyarakat difabel dan lansia jempot bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan, Kota Bontang.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan memenuhi kebutuhan atau keperluan masyarakat yang didasarkan pada peraturan serta tata cara yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan tujuan pemerintah atau suatu organisasi (Kurniawan dalam Pasolong, 2019). Sedangkan menurut Mahmudi dalam Mustanir (2022) menjelaskan pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan publik yang dilakukan oleh birokrasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan baik berupa barang, jasa, atau administrasi masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik aparat pemerintah juga perlu memperhatikan standar pelayanan publik sebagai pedoman pelayanan publik untuk memastikan bahwa setiap kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa standar pelayanan publik terdiri dari: 1) prosedur pelayanan; 2) sarana dan prasarana; 3) biaya pelayanan; 4) kompetensi petugas pemberi pelayanan; 5) waktu penyelesaian; 6) produk pelayanan. Apabila seluruh standar pelayanan tersebut terpenuhi, maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sedangkan pada teori segitiga pelayanan publik menurut Albrecht dan Zemke dalam Sabaruddin (2015) mengatakan bahwa strategi pelayanan, sistem pelayanan, sumber daya manusia, dan pelanggan merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas dalam pelayanan. Maka penyelenggara pelayanan, seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk

pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem yang sangat penting untuk dilaksanakan, diberlakukan mulai dari pemerintahan skala nasional/pusat hingga pada satuan pemerintahan terkecil seperti kecamatan dan kelurahan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui peran aktif pemerintah pusat dan daerah diharapkan dapat menjamin terpenuhinya hak administratif penduduk dalam pelayanan publik dan perlindungan dalam penerbitan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Efektivitas Program

Efektivitas ialah unsur utama untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dalam setiap organisasi. Sehingga efektivitas dapat diartikan sebagai ukuran untuk melihat seberapa jauh suatu sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai. Jika efektivitas dikaitkan dengan program, maka efektivitas program merupakan suatu cara untuk mengukur sejauh mana program tersebut dapat berjalan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Nurfauziah dan Nurcahyanto, 2020). Sedangkan menurut Lestari dan Murti (2015) efektivitas program ialah sebuah cara yang dilakukan untuk mengukur dan mempertimbangkan sejauh mana keberhasilan suatu program yang telah berjalan dapat sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017) mengungkapkan ada 4 indikator dalam mengukur efektivitas suatu program yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Sedangkan menurut Sedarmayanti dalam Khairi (2021) untuk mengetahui efektivitas program dapat diukur dengan tiga indikator sebagai berikut:

- 1) *Input* merupakan dasar untuk mewujudkan apa yang telah direncanakan yang akan mempengaruhi hasil. *Input* dapat dinilai dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh lembaga penyedia program seperti seperangkat peralatan operasional sebagai alat pendukung, fasilitas fisik, maupun jaringan internet. Selain itu *input* dapat dinilai dari material (bahan baku) berupa data-data yang diperlukan serta sumber daya manusia sebagai pelaksana dalam menjalankan program.
- 2) Proses merupakan sistem yang bertanggung jawab untuk mengolah input secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Maka efektivitas dapat terwujud apabila memperlihatkan proses yang berkualitas. Proses dapat dinilai dari empat hal yaitu komunikasi, sosialisasi, pengambilan keputusan, dan prosedur pelaksanaan.
- 3) *Output* merupakan suatu komponen sistem yang terdiri dari berbagai macam keluaran, baik berupa fisik maupun nonfisik yang dihasilkan oleh komponen pengolahan, yakni *input* dan proses dari kerja kelompok atau organisasi. *Output* dapat dinilai dari dua unsur, yaitu produk yang dihasilkan dan jasa yang diberikan oleh instansi berupa pelayanan prima.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat pemerintah pada sebuah terobosan di bidang pelayanan administrasi kependudukan berupa program Pembela Jempol yang merupakan pelayanan jemput bola e-KTP yang diperuntukkan bagi masyarakat difabel dan lansia serta KIA bagi anak-anak, yang diukur melalui suatu ukuran/indikator yang telah ditetapkan.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini jenis penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian yaitu:

- 1) Efektivitas program Pelayanan e-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang
- 2) Faktor pendukung dan penghambat program Pelayanan e-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang.

Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari *key informan* yakni Kasi Tata Pemerintahan Kecamatan Bontang Selatan selaku ketua program Pembela Jempol dan informan yakni Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil, petugas Pembela Jempol Kecamatan Bontang Selatan, dan masyarakat penerima program Pembela Jempol.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verifying*).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pembela Jempol (Pelayanan E-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola) merupakan program pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Bontang Selatan dalam bidang administrasi kependudukan yang dikhususkan pada pelayanan pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) dan KIA (Kartu Identitas Anak) dengan metode jemput bola. Pelaksanaan Pembela Jempol dilakukan dengan cara jemput bola yakni mendatangi masyarakat secara langsung ke kediaman pemohon maupun ke lokasi-lokasi strategis yang telah ditentukan seperti kelurahan atau lingkungan RT, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Kecamatan Bontang Selatan secara langsung. Pembela jempol memiliki tujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik administrasi kependudukan dalam meningkatkan capaian realisasi perekaman e-KTP dan KIA di Kecamatan Bontang Selatan, serta menjangkau masyarakat secara merata dan menyeluruh tanpa adanya diskriminasi bagi masyarakat yang belum terdata kependudukan dan kesulitan dalam mengakses pelayanan. Adapun penyajian hasil penelitian dan

pembahasan yang telah dilakukan penulis terkait dengan efektivitas program Pembela Jempol di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang.

Efektivitas Program Pelayanan E-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang

Untuk mengetahui seberapa besar efektivitas program pelayanan e-KTP, KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang, dapat dilihat dari tiga indikator efektivitas program menurut Sedarmayanti dalam Khairi (2021) yaitu *Input*, *Proses*, dan *Output*.

a. Input

Input merupakan merupakan dasar untuk mewujudkan apa yang telah direncanakan yang akan mempengaruhi hasil. Dijelaskan oleh Sedarmayanti dalam Khairi (2021) bahwa *input* dapat dinilai dari ketersediaan sarana dan prasarana yakni berupa seperangkat peralatan operasional, jaringan internet, fasilitas fisik; kemudian material (bahan baku) yakni berupa data-data yang diperlukan; dan sumber daya manusia sebagai pelaksana.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa sarana prasarana sudah hampir memadai karena telah memiliki alat perekaman yang lengkap dan tersedianya alat pencetak KIA, namun masih terdapat kekurangan pada belum tersedianya alat pencetak e-KTP yang dimiliki kecamatan, terbatasnya cadangan peralatan, serta jaringan internet yang tidak selalu stabil. Begitu juga pada fasilitas fisik di lokasi pelayanan jemput bola yang disediakan oleh kelurahan maupun RT. Fasilitas fisik di kelurahan rata-rata sudah sangat memadai dan nyaman sedangkan untuk di beberapa lokasi RT masih kurang dalam hal kenyamanan terutama kurang luasnya ruangan. Hal ini menandakan sarana dan prasarana dalam program Pembela Jempol belum maksimal sebagaimana Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Dilihat dari unsur material yakni berupa data-data yang diperlukan dalam Program Pembela Jempol sudah memadai. Berdasarkan hasil penelitian bahwa data-data tersebut diperoleh dari database kependudukan Disdukcapil Kota Bontang. Selain itu, data-data juga diperoleh dari pihak-pihak yang bekerjasama dengan kecamatan dalam program ini, yakni dari kelurahan, maupun ketua RT dalam bentuk laporan-laporan tambahan di lapangan yang belum terdata dalam database kependudukan. Data-data yang diperoleh tersebut akan diolah menjadi sebuah informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat. Hal ini telah sejalan dengan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai sistem informasi pelayanan publik bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi

elektronik atau nonelektronik dan penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud kepada masyarakat secara terbuka.

Selanjutnya dari hasil temuan pada unsur sumber daya manusia (SDM) sebagai petugas pelaksana dalam program Pembela Jempol telah mencukupi dari segi kuantitas dan kualitas. Sebagaimana hasil wawancara bahwa kemampuan petugas pelaksana Pembela Jempol sudah terjamin karena pegawai yang bertugas pada dasarnya merupakan tim SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Kecamatan Bontang Selatan, selain itu petugas Pembela Jempol juga sudah mendapatkan bimbingan teknis dalam meningkatkan kompetensi petugas sehingga petugas sudah sangat mengerti mekanisme dalam pelayanan perekaman serta sangat mampu dalam mengoperasikan alat, begitupun pada jumlah pegawai yang bertugas sudah memadai sehingga dalam proses pelayanannya dapat berjalan dengan mudah dan cepat sesuai dengan semestinya. Hal ini telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan beberapa standar pelayanan yang harus dipenuhi salah satunya ialah kompetensi petugas. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Albrect dan Zemke dalam Sabaruddin (2015) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik.

Jadi dapat dikatakan bahwa indikator *input* dalam program Pembela Jempol Kecamatan Bontang Selatan sudah cukup efektif, walaupun masih terdapat sedikit kekurangan pada unsur sarana dan prasarana tetapi secara umum semua unsur dalam indikator input sudah cukup memadai dan menunjang.

b. Proses

Proses merupakan sistem yang bertanggung jawab untuk mengolah *input* secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Menurut Sedarmayanti dalam Khairi (2021) proses dapat dinilai dari empat hal yaitu komunikasi, sosialisasi, pengambilan keputusan, dan prosedur pelaksanaan.

Berdasarkan hasil penelitian jika dilihat dari unsur komunikasi yang dilakukan dalam program Pembela Jempol Kecamatan Bontang Selatan sudah berjalan lancar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi secara tidak langsung dimulai dari laporan masyarakat kepada pihak-pihak terkait yakni kelurahan ataupun ketua RT yang berperan sebagai kepanjangan tangan dari kecamatan dalam menampung berbagai informasi, ataupun laporan dari masyarakat, selain itu Kecamatan Bontang Selatan juga telah menyediakan nomor pengaduan dalam *website* resminya sebagai wadah bagi masyarakat yang ingin melaporkan suatu informasi. Sedangkan komunikasi secara langsung dengan masyarakat ketika proses pelayanan jemput bola berlangsung juga sudah berjalan baik sebagaimana semestinya. Hal tersebut telah sesuai dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai hak bagi masyarakat dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Kemudian pada temuan penelitian unsur sosialisasi dalam Program Pembela Jempol, sosialisasi secara langsung hanya dilakukan di awal penerapannya saja. Proses sosialisasi saat ini hanya dilakukan melalui media sosial dan disampaikan oleh pihak-pihak terkait yang berkerjasama dalam program ini yaitu dengan dilakukan penyuratan di setiap kelurahan yang dituju, kemudian informasi dari surat edaran tersebut akan diteruskan kepada Ketua RT agar dapat menyampaikan maksud, tujuan program, serta persyaratan yang harus dilengkapi kepada masyarakat. Informasi tersebut akan disampaikan ketua RT melalui grup RT karena dinilai sebagai cara yang paling efektif dan efisien. Informasi seputar program Pembela Jempol bisa tersampaikan keseluruh warga dengan cepat dan mudah, hal ini terbukti dari hasil wawancara yang sebagian besar mengetahui informasi tersebut dari ketua RT.

Dengan tercapainya tujuan sosialisasi yaitu dapat tersampainya informasi mengenai program Pembela Jempol kepada masyarakat menandakan sosialisasi sudah dilakukan dengan cara yang efektif. Hal ini telah sesuai dengan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai sistem informasi pelayanan publik bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Selanjutnya dilihat dari cara pengambilan keputusan dalam program Pembela Jempol. Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi sasaran utama dalam program Pembela Jempol adalah difabel, lansia, dan sakit pada pengurusan e-KTP dan anak-anak pada pengurusan KIA. Namun karena banyaknya permintaan saat pelaksanaan Pembela Jempol untuk dilakukannya perekaman e-KTP pada masyarakat umum baik pemula maupun yang belum terdaftar dalam database, menjadikan Kecamatan Bontang Selatan mengambil keputusan untuk juga menerima pelayanan perekaman e-KTP bagi masyarakat umum. Hal ini juga dilakukan atas pertimbangan lain yang dilihat dari tercapainya peningkatan bagi yang sudah melakukan perekaman pada sasaran utama sejak dimulainya program ini sehingga menurunkan jumlah difabel dan lansia yang belum rekam. Namun jika ada panggilan dari sasaran utama tetap diutamakan. Hal ini sejalan dengan konsep segitiga pelayanan publik yang dijelaskan oleh Albrecht dan Zemke dalam Sabaruddin (2015) pada aspek strategi dan pelanggan bahwa penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan sebuah strategi pelayanan yang mampu menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda, serta mampu mewujudkan tujuan dasar dari pelayanan publik dengan memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Ini menandakan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan Kecamatan Bontang Selatan dalam menjalankan program Pembela Jempol ialah dengan berpusat pada kebutuhan manusia agar pelaksanaan program jemput bola bisa terus berlanjut.

Adapun temuan berdasarkan hasil penelitian pada prosedur pelaksana yakni pedoman yang berisi tahapan, urutan langkah-langkah dalam menjalankan program Pembela Jempol sudah berjalan dengan lancar sesuai dengan semestinya

dan telah berhasil memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan. Hal ini terlihat dari adanya penyederhanaan berkas persyaratan yang diperlukan yaitu hanya fotocopy kartu keluarga demi memudahkan proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan beberapa standar pelayanan yang harus dipenuhi salah satunya ialah prosedur.

Jadi dapat dikatakan bahwa indikator proses dalam program Pembela Jempol yang dilaksanakan oleh Kecamatan Bontang Selatan telah efektif karena seluruh unsur dalam indikator proses telah berjalan sebagaimana semestinya.

c. Output

Output merupakan suatu komponen sistem yang terdiri dari berbagai macam keluaran, baik berupa fisik maupun non fisik yang dihasilkan oleh komponen pengolahan, yakni *input* dan proses dari kerja kelompok atau organisasi. Menurut Sedarmayanti dalam Khairi (2021) *output* dapat dinilai dari dua unsur, yaitu produk yang dihasilkan dan jasa yang diberikan oleh instansi berupa pelayanan prima.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa produk fisik yang dihasilkan dalam program Pembela Jempol Kecamatan Bontang Selatan berupa e-KTP dan KIA sudah berkualitas. Rata-rata kualitasnya sudah baik dalam ketepatan penulisan data diri, dan jarang terjadi kesalahan penulisan, karena petugas selalu melakukan tindakan pencegahan kekeliruan dengan memastikan setiap data diri pemohon sebelum penginputan, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan berulang. Dengan sudah baiknya kualitas produk yang dihasilkan maka hal ini telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyebutkan beberapa standar pelayanan yang harus dipenuhi salah satunya adalah produk layanan.

Selanjutnya dilihat dari jasa yang diberikan oleh instansi ditemukan bahwa petugas Pembela Jempol telah memberikan atau menghasilkan jasa pelayanan yang baik kepada masyarakat penerima program Pembela Jempol. Sebagaimana hasil wawancara dengan para informan dapat dipahami bahwa petugas Pembela Jempol juga sudah berusaha memberikan pelayanan jasa yang terbaik dengan bersikap ramah, mengarahkan, menjelaskan, maupun memberi masukan atas segala persoalan seputar kartu identitas kependudukan demi kemudahan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Adapun bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan yakni difabel, lansia, dan sakit, petugas telah memperlakukan mereka senyaman mungkin sesuai dengan kondisinya masing-masing selama proses perekaman berlangsung.

Petugas Pembela Jempol juga sudah memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sebagaimana keterangan para informan yang mengatakan proses perekaman yang dilakukan oleh tim Pembela Jempol hanya berlangsung 5 menit saja, begitupun dalam proses cetak KIA hanya membutuhkan waktu beberapa menit saja jika kondisi peralatan dan jaringan internet normal. Jadi dapat dikatakan segala proses yang langsung diberikan oleh petugas Pembela Jempol sudah berjalan sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditentukan,

kecuali proses cetak e-KTP yang masih ditangani Disdukcapil. Selain itu, petugas juga memudahkan sampai proses akhir dengan melakukan pengantaran kartu yang telah selesai dicetak kepada pemohon difabel, lansia, dan yang sakit.

Maka dapat dikatakan bahwa indikator *output* dalam program Pembela Jempol Kecamatan Bontang Selatan sudah efektif. Terbukti dari sebagian besar pendapat informan masyarakat yang mengungkapkan kepuasannya terhadap hasil yang diperoleh dalam program Pembela Jempol ini. Hal ini menandakan indikator *output* telah sejalan dengan teori segitiga pelayanan publik yang diungkapkan oleh Albrecht dan Zemke dalam Sabaruddin (2015) yaitu bahwa salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat dijadikan dasar karena pelayanan publik pada dasarnya bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Program Pelayanan E-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang

Dalam tercapainya efektivitas program Pembela Jempol yang merupakan salah satu tujuan Kecamatan Bontang Selatan, terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaannya.

a. Faktor Pendukung

Demi lancarnya pelaksanaan suatu program, diperlukan komponen-komponen pendukung yang memudahkan jalannya proses program tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menemukan dua komponen yang menjadi faktor pendukung efektivitas program Pembela Jempol, yaitu sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia yang memadai dari segi kuantitas dan kualitas

Sumber daya manusia yang memadai, terdidik, dan terlatih merupakan bagian penting dari pelaksanaan program Pembela Jempol. Kemampuan petugas pelaksana Pembela Jempol yang terjamin karena sudah berpengalaman sebagai tim SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Kecamatan Bontang Selatan, dan telah mendapat bimbingan teknis dalam meningkatkan kompetensi sehingga petugas sudah sangat mengerti mekanisme serta sangat mampu dalam mengoperasikan alat, begitupun pada jumlah pegawai yang bertugas sudah memadai sehingga dalam proses pelayanannya dapat berjalan dengan mudah dan cepat sesuai dengan semestinya. Oleh karena itu faktor yang paling menentukan dan mendukung dalam menjalankan program pelayanan publik dari suatu organisasi adalah kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia sebagai petugas pelaksana yang harus mampu mengoperasikan peralatan serta mampu mengola data (Mulyono, 2017). Tidak akan bisa berjalan suatu program, apabila tidak adanya sumber daya manusia yang melakukan proses kerja, begitupun sebaliknya.

2) Kerjasama & dukungan dari berbagai pihak terkait

Adanya kerjasama dari berbagai pihak terkait merupakan bentuk dukungan dari pelaksanaan program Pembela Jempol di Kecamatan Bontang

Selatan dalam mencapai efektivitas. Bentuk kerjasama tersebut terlihat dari adanya koordinasi yang baik antara kecamatan dengan disdukcapil, kelurahan, serta para ketua RT sebagai pihak-pihak yang membantu baik dalam mengumpulkan data yang diperlukan, menginformasikan program ini ke masyarakat sampai mempersiapkan lokasi pelayanan jemput bola. Dengan adanya pembagian tanggungjawab masing-masing dalam kerjasama menjalankan program pelayanan ini, oleh karena itu koordinasi bisa berjalan baik antara satu dengan yang lain (Mulyono, 2017).

Kemudian juga adanya dukungan dari masyarakat sebagai sasaran yang menyambut antusias dari program Pembela Jempol ini merupakan hal yang sangat penting, karena sebegus apapun program pelayanan diciptakan, jika tidak adanya dukungan dari masyarakat, maka program tersebut tidak akan berjalan maksimal. Selain itu adanya dukungan dari pihak luar yakni PT. Badak LNG sebagai perusahaan swasta yang pernah sekali mendukung dalam program Pembela Jempol dengan memberikan hadiah berupa botol minuman kepada masyarakat agar lebih banyak masyarakat yang berpartisipasi mengikuti perekaman jemput bola ini. Dengan banyaknya dukungan dan kerjasama tersebut, pelaksanaan program pembela Jempol bisa terus berlangsung hingga saat ini.

b. Faktor Penghambat

Efektivitas program pembela Jempol Kecamatan Bontang Selatan, peneliti juga menemukan faktor yang menghambat program pembela Jempol, yaitu sebagai berikut:

1) Terbatasnya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana dalam program Pembela Jempol Kecamatan Bontang Selatan sudah hampir memadai namun masih terbatas. Hal ini terlihat dari belum adanya alat pencetak e-KTP, terbatasnya cadangan peralatan yang sangat diperlukan jika terjadinya kerusakan sewaktu-waktu, dan jaringan internet yang tidak selalu stabil. Keterbatasan tersebut berdampak pada terhambatnya proses penginputan data ke server pusat dan terhambatnya proses pencetakan e-KTP dalam pelayanan jemput bola. Begitu juga pada fasilitas fisik yang tersedia pada beberapa lokasi pelayanan jemput bola khususnya dilingkungan RT yang masih perlu peningkatan lagi karena berdampak pada kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan.

2) Tidak adanya kepastian waktu pencetakan E-KTP di Disdukcapil

Sehubungan dengan tidak adanya alat cetak e-KTP yang dimiliki Kecamatan Bontang Selatan, sehingga menyebabkan proses pencetakan e-KTP masih di pusatkan di kantor Disdukcapil Kota Bontang. Terpusatnya proses pencetakan di Disdukcapil menyebabkan menumpuknya kuantitas pemohon dalam pengurusan. Dengan begitu banyak hal yang mempengaruhi proses pelayanan sehingga berpengaruh pada tidak adanya kepastian waktu dalam menunggu hasil cetak e-KTP di Disdukcapil Kota Bontang.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Efektivitas Program Pelayanan E-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas Program Pelayanan E-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang yang diukur berdasarkan indikator *input*, proses, dan *output* secara umum sudah cukup efektif. Walaupun masih ada hal yang kurang dalam pelaksanaannya, namun jika dilihat dari tiga indikator tersebut, secara umum sudah bisa dinyatakan berhasil dan berjalan dengan baik.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Program Pelayanan e-KTP dan KIA Masyarakat Difabel dan Lansia Jemput Bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang ialah sebagai berikut:
 - a. Faktor Pendukung yaitu sumber daya manusia yang memadai dari segi kuantitas dan kualitas, serta kerjasama & dukungan berbagai pihak terkait.
 - b. Faktor Penghambat yaitu terbatasnya sarana dan prasarana serta tidak adanya kepastian waktu pencetakan e-KTP di Disdukcapil.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh dan simpulkan di atas, adapun saran yang ingin penulis berikan yang mungkin berguna bagi Kecamatan Bontang Selatan dalam meningkatkan efektivitas program pelayanan E-KTP, KIA (Kartu Identitas Anak) masyarakat difabel dan lansia jemput bola (Pembela Jempol) di Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang, yaitu:

1. Peningkatan sarana dan prasarana terutama pada fasilitas fisik di beberapa lokasi pelayanan jemput bola khususnya dilingkungan RT yang masih perlu adanya perhatian dan peningkatan dalam hal kenyamanan, terutama pada luasnya ruangan pelayanan. Maka dari itu penulis menyarankan sebaiknya Kecamatan Bontang Selatan tidak lepas tangan terhadap fasilitas fisik di lokasi pelayanan tetapi turut serta membantu ketua RT dalam mempersiapkan fasilitas fisik yang kurang dengan melengkapinya sehingga bisa memberikan kenyamanan selama proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, sebaiknya Kecamatan Bontang Selatan rutin melakukan perawatan pada peralatan dan cadangan yang ada untuk menjaga kondisi peralatan agar tetap baik sehingga meminimalisir terjadinya kerusakan secara tiba-tiba. Hal lain yang juga perlu diperbaiki yaitu meningkatkan kualitas jaringan internet dengan melakukan pemeliharaan jaringan sebagai sarana teknologi informasi yang berperan dalam proses penginputan data ke dalam database kependudukan agar tidak terjadi lagi keterhambatan yang mengganggu jalannya proses perekaman jemput bola e- KTP.

2. Berkaitan dengan tidak adanya kepastian waktu pencetakan e-KTP di Disdukcapil, maka penulis menyarankan sebaiknya Kecamatan Bontang Selatan berkoordinasi dengan Disdukcapil agar menginformasikan status perkembangan proses pencetakan e-KTP para pemohon melalui *website* seperti informasi e-KTP yang sudah dicetak atau belum, serta tanggal pengambilan e-KTP agar pemohon bisa mendapatkan kepastian waktu secara jelas tanpa harus menunggu dengan ketidakpastian.

Daftar Pustaka

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khadafi, R., & Mutiarin, D. 2017. Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunung Kidul. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(Yogyakarta). <http://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/2993>
- Khairi, H. 2021. *Organisasi Sektor Publik*. Pekalongan : PT.Nasya Expanding Management (Penerbit NEM-Anggota IKAPI).
- Lestari, R. P., & Murti, I. 2015. Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (Pnpm Mandiri) Studi Kasus di Desa Sedengan Mijen Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01). <https://core.ac.uk/download/pdf/229335559.pdf>.
- Mulyono, Dody. 2017. Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, 9(2), 97-98. <https://ijc.ilearning.co/index.php/mozaik/article/view/856>
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan : Penerbit Qiara Media (Anggota IKAPI).
- Nurfauziah, N. M., & Nurcahyanto, H. 2020. Analisis Efektivitas Program Tenaga Kerja Mandiri (TKM) di Kabupaten Purwakarta. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 15–34. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/26933>
- Pasolong, H. 2019. Teori Administrasi Publik. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (9 ed.). ALFABETA.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.