



## Impementasi Program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

Tri Prasertijowati<sup>1)</sup>, Bagus Ananda Kurniawan<sup>2)</sup>, Diana Eka Agustina<sup>3)</sup>

Universitas Bhayangkara Surabaya

[triprasertijowati@ubhara.ac.id](mailto:triprasertijowati@ubhara.ac.id)<sup>1)</sup>

[bagus@ubhara.ac.id](mailto:bagus@ubhara.ac.id)<sup>2)</sup>

[dianaeka0899@gmail.com](mailto:dianaeka0899@gmail.com)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Kecamatan Sedati Salah satu kecamatan terluas di Kabupaten Sidoarjo. Program yang diciptakan Kecamatan Sedati Sidoarjo yaitu JUMPA ARTIS (Jemput Bola Pelayanan Gratis). Implementasi program tersebut baru di ciptakan oleh Kecamatan Sedati bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di Kecamatan Sedati. Dengan adanya layanan KIA ( Kartu Identitas Anak ) dan juga layanan persyaratan pendaftaran pencari kerja (Prakerja) masyarakat merasa terbantu dalam memenuhi kebutuhannya. Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) sebuah progrm dari kecamatan sedati yang memudahkan warga untuk mengakses permohonan tentang kependudukan yang ada di kecamatan sedati. Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan Sedati mempermudah pelayanan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat di Kecamatan Sedati dan sesuai dengan visi dan misinya. Program Jumpa Artis dikenalkan melalui sosialisasi dan juga memberikan informasi di media sosial, agar masyarakat mampu mengetahui informasi mengenai Jumpa Artis.

**Kata kunci:** *Implementasi, Jumpa Artis, Purpose Sampling*

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik kini bergerak berkembang begitu pesat, hingga di negara bekembang pun sudah menghadirkan inovasi-inovasi layanan baru seperti di negara Indonesia. Pemerintah juga bergantung pada sumber daya maupun teknologi sekarang dalam meningkatkan keefektifan dan keefisienan suatu inovasi. Sempat dilakukannya survei mengenai kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2020, dari survei tersebut mendapat data bahwa adanya persyaratan pelayanan publik sebesar 86,1% masyarakat menyetujui dan yang tidak menyetujui mengenai persyaratan tersebut sebesar 0,9%. Mengenai sistem, mekanisme maupun prosedur pelayanan mendapat persentase 94,4% masyarakat menyetujui dan 4,% tidak menyetujui. Waktu penyelesaian pelayanan mendapat persentase 85,2% menyetujui sedang kan yang tidak menyetujui sebesar 0,9%. Biaya atau tarif pelayanan yang diberikan mendapatkan presentase 92,6% masyarakat menyetujui mengenai biaya yang telah ditetapkan oleh setiap instansi dan 0,9% masyarakat yang tidak menyetujui. Mengenai penanganan pengaduan,saran,dan masukan pelayanan mendapat presentase 84,3% masyarakat setuju, 2,8% tidak menyetujui serta 1,9% masyarakat sangat tidak setuju.dapat disimpulkan bahwa setiap instansi



pelayanan yang diberikan berbeda-beda. Maka dari itu diperlukannya survei kepuasan terhadap masyarakat mengenai pelayanan publik. (*Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2020*)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang buruk terjadi karena kurang siapnya aparat pemerintah dalam kemajuan tatanan globalisasi di bidang komunikasi, pengetahuan informasi, maupun sebuah investasi. Sebuah kondisi pelayanan yang buruk dapat mempengaruhi rasa kepercayaan masyarakat Indonesia kepada aparat pemerintahan. Dalam memberikan pelayanan publik nilai yang utama yaitu komunikasi, karena dengan berkomunikasi bagaimana kita bisa memenuhi kebutuhan sesuai dengan permintaan konsumen. Sebuah instansi/lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan adanya inovasi pelayanan publik. Dalam meningkatkan sebuah inovasi pelayanan publik yang ideal yaitu bersumber dari budaya organisasi, yang mana berharap dapat berkembang dan berkelanjutan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Tidak hanya memberikan layanan yang terbaik namun pelayanan publik juga memberikan pelayanan yang begitu cepat kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan syarat-syarat efektivitas, efisiensi, serta penghematan. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan yang dimiliki oleh setiap warga negara dan pemerintah harus memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat luas (<https://nasional.kompas.com>). Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan maka pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar memudahkan masyarakat dalam memenuhi sesuai kebutuhan mereka. Kualitas penyelenggaraan sebuah pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas penyelenggara penyedia layanan. Pemerintah dapat menciptakan inovasi-inovasi baru dalam bidang pelayanan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya masyarakat menginginkan mendapatkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintahan. Pada hakikatnya setiap masyarakat membutuhkan pelayanan, karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan individu maupun kelompok. Kebutuhan pelayanan publik yang dipenuhi oleh pemerintah dianggap sebagai tolok ukur kualitas kinerja dalam pemerintahan. Terkait sumber daya aparatur, sistem, serta paradigma pelayanan menjadi latar belakang suatu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, pemerintah Indonesia belum menyadari bahwa memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat merupakan sebuah pengabdian. Pola pikir sebagian besar pemerintah Indonesia masih didominasi aspek pikiran dan perilaku yang ingin dilayani yang membuat proses peningkatan pelayanan publik yang berkualitas sering mengalami hambatan.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai gambaran dari sebuah birokrasi pemerintah yang ada di Indonesia, karena sebuah pelayanan publik bersentuhan langsung dengan tuntutan masyarakat dan menempatkan masyarakat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintah Indonesia. Pelayanan publik merupakan pembaruan layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya pelayanan diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang merupakan sebuah proses yang berlangsung secara rutin dan saling berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses tersebut dilakukan sehubungan dengan memenuhi kebutuhan antara penerima dan penyedia layanan. Pelayanan publik yang dikaitkan dengan pemerintah merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang disesuaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sidoarjo terus meningkatkan pelayanan publik disetiap instansi. Terutama instansi yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan tidak stagnan.dan mendorong OPD (Organisasi Perangkat Daerah) agar terus menciptakan inovasi untuk kemudahan pelayanan publik.Inovasi harus didukung dengan kinerja yang progresif dan profesional.Berbagai program pelayanan publik berhasil diciptakan Pemkab Sidoarjo. Tujuannya, tidak lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang cepat, tepat dan transparan.Saking banyaknya inovasi pelayanan publik yang diciptakan menghantarkan Pemkab Sidoarjo meraih penghargaan Innovative Government Award (IGA) 2020 dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Tahun kemarin, Sistem



Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) menjadi salah satu implementasi pelayanan publik terbaik Kabupaten Sidoarjo di ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) 2021 yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Berbagai program berhasil diciptakan Pemerintah Desa Sedati Kabupaten Sidoarjo, baik program internal dalam memperbaiki pelayanan publik dalam inovasi pelayanan publik yang berdampak langsung ke masyarakat. Program ini merupakan salah satu wujud visi Camat di Kecamatan Sedati Sidoarjo. Pengimplementasian suatu program membutuhkan komitmen tinggi antara pimpinan dan para jajaran dibawahnya. Selain itu, komitmen yang kuat antar perangkat daerah satu dengan yang lainnya. Karena itu, Pemerintah Desa Sedati Kabupaten Sidoarjo mengingatkan kepada seluruh perangkat daerah untuk saling bekerjasama, berkolaborasi dan bersinergi. Program yang diciptakan Kecamatan Sedati Sidoarjo yaitu JUMPA ARTIS (Jemput Bola Pelayanan Gratis). Implementasi program tersebut baru di ciptakan oleh Kecamatan Sedati bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di Kecamatan Sedati. Dengan adanya layanan E-KTP, layanan KIA (Kartu Identitas Anak), dan juga layanan persyaratan pendaftaran pencari kerja (Prakerja) masyarakat merasa terbantu dalam memenuhi kebutuhannya. Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) sebuah program dari kecamatan sedati yang memudahkan warga untuk mengakses permohonan tentang kependudukan yang ada di kecamatan sedati. dalam program ini, kecamatan sedati akan menjadwalkan keliling desa jemput bola selama 2 minggu sekali, hal itu bisa dimanfaatkan oleh desa terkait sesuai dengan jadwal jumpa artis untuk bisa melakukan pengajuan kependudukan dengan akses lebih cepat.

Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo memiliki komitmen kuat dalam meningkatkan pelayanan publik dan sudah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi program tersebut dari disahkannya hingga saat ini sangat efektif. Pernyataan itu dapat dibuktikan diantaranya dengan terus-menerus melakukan pembenahan sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi pelayanan publik, peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan dan memberikan dukungan anggaran operasional pelayanan publik. Salah satu cara semua perangkat desa diwajibkan memiliki program dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat. Implementasi program ini diharapkan terus berlanjut dan berkembang, baik dari segi jumlah maupun jenisnya. Pemerintah memilih kecamatan sebagai ujung tombak penyelenggara pelayanan administrasi terdepan dengan tujuan agar pelayanan menjadi semakin dekat kepada masyarakat sehingga proses pelayanan berjalan secara efektif dan efisien. Program ini belum menyentuh pada lapisan masyarakat, karena tidak semua masyarakat memanfaatkan program tersebut. Maka peneliti ingin mengetahui tingkat sosialisasinya.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang mana bersifat deskriptif yaitu penelitian ini berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Menjelaskan mengenai kebijakan program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) dalam pelayanan E-KTP Sumber informan yang akan menjelaskan pada penelitian ini yaitu orang-orang yang berkompetensi dalam bidang tersebut maupun mengawasi jalannya suatu implementasi program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan sedati.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan legislative atau para pengambil keputusan sehingga kurang berpengaruh. Padahal dalam kenyataan bahwa hebatnya suatu program atau kegiatan apabila itu tidak di realisasikan dengan baik dan benar maka program atau kegiatan itu menjadi sia-sia. Implementasi membutuhkan para pelaksana yang benar-benar jujur, memiliki kompetensi yang sesuai, komitmen yang tinggi untuk menghasilkan apa yang menjadi tujuannya, dan benar-benar memperhatikan rambu-rambu peraturan pemerintah yang berlaku. Implementasi ialah tahapan strategis yang dilakukan setelah adanya proses perumusan suatu kebijakan, dikarenakan pada tahap ini suatu kebijakan akan diuji, baik secara substantif maupun tingkat efektivitas penggunaannya. Implementasi yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan.

Implementasi menurut pendapat George C. Edward III (1990) dalam (Agustino, 2020) mengatakan ada 4 (empat) dimensi yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan sesuai tahapan



kebijaksanaan yaitu:

### 1. Komunikasi

Menurut George C Edward III, variabel pertama yang mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan yaitu komunikasi. Dimana komunikasi merupakan kegiatan dalam memberikan perintah, petunjuk maupun informasi kepada orang lain sebagai pendekatan dalam mengarahkan dan menggerakkan seseorang. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui tujuan yang dikerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan atau dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan.

Komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati dalam memberikan informasi terkait program Jumpa Artis melalui sosialisasi dan melalui media sosial, sehingga masyarakat dapat mengetahui lebih dalam mengenai program Jumpa Artis ini. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik sehingga program Jumpa Artis ini mampu membantu masyarakat Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan administrasi dengan mudah. Pihak Kecamatan Sedati juga mengatakan bahwa adanya program Jumpa Artis ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Sedati sehingga sesuai dengan visi dan misi Camat Sedati. Selain dapat membantu kebutuhan masyarakat program ini juga bisa menjadi ajang komunikasi dari pihak Kecamatan Sedati dengan masyarakat setempat. Tidak berkemungkinan bahwa komunikasi sangatlah penting, terutama dalam sebuah instansi. Mendapat respon yang baik dari masyarakat merupakan suatu keuntungan yang diperoleh Kecamatan Sedati. Komunikasi memanglah sangat penting di sebuah instansi yang berhubungan dengan masyarakat. Pada dasarnya memang memerlukan komunikasi yang baik agar tidak terjadi kurangnya atau salahnya sebuah informasi yang membuat masyarakat menjadi kebingungan. Tetapi Kecamatan Sedati ini selalu berupaya bagaimana caranya agar tidak terjadi kesalahan informasi yang diterima masyarakat. Sebisa mungkin Kecamatan sedate memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya dan juga seakurat mungkin agar masyarakat paham mengenai program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan sedati tersebut.

### 2. Sumber Daya.

Sumber Daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu [materi](#) atau unsur tertentu dalam [kehidupan](#). Sumber daya tidak selalu bersifat berwujud (*tangible*), tetapi juga tanwujud (*intangible*). Variabel kedua yaitu sumber daya. Sumber daya, meskipun kebijakan tersebut telah dikomunikasikan dengan jelas, akan tetapi jika sumber daya yang dimiliki implementor kurang, maka implementasi tersebut tidak akan berjalan sebagaimana semestinya. Salah satu sumber daya yang dimaksud yaitu sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan dengan efektif. sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor pentik untuk implementasi kebijakan agar efektif.

Sumber daya memang sangatlah penting. Tidak bisa sembarangan memilih pelaksananya sehingga pihak Kecamatan Sedati melakukan pemilihan dengan ketat dan mereka pun juga diberikan pelatihan agar lebih berkompentensi. Setiap bidang memiliki potensi yang berbeda-beda sehingga Kecamatan sedati harus pintar-pintar dalam pemilihan pelaksa program Jumpa Artis ini. adanya seleksi dan pelatihan khusus yang diadakan pihak Kecamatan Sedati ini merupakan upaya yang terbaik dalam pemilihan pelaksana yang sesuai dengan bidangnya. Kurangnya sumber daya manusia yang di Kecamatan Sedati menjadi salah satu kendala yang dialami oleh Kecamatan Sedati. Dari indikator yang disampaikan ahli George Edward III mengenai Sumber Daya ini suatu salah satu aspek penting yang harus ada pada setaip menjalankan suatu tujuan karena apabila tidak ada aspek sumber daya tidak akan berjalan dengan semestinya. Maka dari itu, sumber daya tersebut sangatlah dibutuhkan tidak hanya sumber daya manusia atau staffnya tetapi juga ada sumber daya informasi, wewenang dan juga fasilitas. Dibutuhkan implementor yang memiliki wawasan dalam bidang tersebut.

### 3. Disposisi

Disposisi, merupakan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh implementor, seperti jujur,



rendah hati, dan demokratis. Dalam menjalankan kebijakan, implementor harus memiliki disposisi baik seperti yang diharapkan pembuat kebijakan. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apayang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. apabila pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Disposisi ini mengarah kepada sikap, sifat, serta karakteristik suatu pelaksana atau implementor suatu program. Dengan hal itu pihak kecamatan sedati tidak sembarangan dalam pemilihannya. Ada beberapa kriteria yang harus melekat pada seorang pelaksana yaitu pelaksana jumpa artis. Bertanggungjawabpun tidak cukup dalam pemilihan pelaksana program ini, karakteristik yang dimiliki oleh setiap pelaksa pelayanan yaitu komunikasi, sikap pelayang yang baik, berkompotensi dalam bidang tersebut. Dengan adanya itu dapat membuat merasa percaya terhadap kecamatan sedati dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kecamatan sedati. Ada beberapa kriteria yang harus melekat pada seorang pelaksana yaitu pelaksana Jumpa Artis. Bertanggungjawabpun tidak cukup dalam pemilihan pelaksana program ini, karakteristik yang dimiliki oleh setiap pelaksa pelayanan yaitu komunikasi, sikap pelayang yang baik, berkompotensi dalam bidang tersebut. Dengan adanya itu dapat membuat merasa percaya terhadap kecamatan Sedati dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan sedati. Seorang pelaksana harus memiliki sikap, sifat, serta karakteristik yang baik sehingga apa yang diberikan mendapatkan respon yang baik dari pengguna pelayanan. Memberikan hal yang terbaik, responsif, bertanggungjawab harus tertanam pada setiap pelaknya pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan sedate memberi kepuasan kepada masyarakat kecamatan sedate akan membuat mereka merasa percaya terhadap Kecamatan Sedati. Menjelaskan alur serta tata cara kepengurusan administrasi yang dilaksanakan oleh pihak Kecamatan dalam pelayanan program Jumpa Artis ini disampaikan oleh Bapak Suudin selaku pengelola data.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari struktur birokrasi. Jika struktur birokrasi tidak mendukung kebijakan yang telah ditetapkan, maka akan menyebabkan sejumlah sumber daya menjadi tidak efektif, yang pada akhirnya akan menimbulkan hambatan dalam implementasi kebijakan tersebut. Seorang pelaksana kebijakan mampu mengenal dan memahami apa yang akan dilakukan, mempunyai dorongan serta bantuan fasilitas untuk melakukannya. Struktur organisasi yangbertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang, akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tindak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakana yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan kordinasi dengan baik.

Pegawai Kecamatan Sedati harus mampu mengenal dan memahami apa yang akan dilakukan, mempunyai dorongan serta bantuan fasilitas untuk melakukannya. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi program yang dijalankan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar. SOP menjadi pedoman bagi pegawai Kecamatan Sedati dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang, akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tindak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakana yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan kordinasi dengan baik. Alur adanya program Jumpa Artis ini yaitu dari peraturan Kemendagri lalu turun ke pemerintah kabupatn lalu kabupaten sidorjo memberikan perintah kepada Kecamatan Sedati untuk membuat sebuah program baru dengan tujuan membantu permasalahan di masyarakat. Tingkat keberhasilan program Jumpa Artis yang sedang dijalankan oleh Kecamtan Sedati dapat dilihat dari struktur birokrasi. Apabila struktur birokrasi tidak mendukung kebijakan yang telah ditetapkan, maka akan menyebabkan sejumlah sumber daya menjadi tidak efektif, yang pada akhirnya akan menimbulkan hambatan dalam program Jumpa Artis (



Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut. Pegawai Kecamatan Sedati harus mampu mengenal dan memahami apa yang akan dilakukan, mempunyai dorongan serta bantuan fasilitas untuk melakukannya. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi program yang dijalankan.

## **Faktor Pendorong Faktor Penghambat**

### **1. Kebijakan**

Kebijakan merupakan suatu ketentuan yang berlaku dan ditandai dengan perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari pembuatnya maupun yang mematuhi. Kebijakan publik merupakan hasil interaksi intensif antara para actor pembuat kebijakan berdasarkan pada fenomena yang harus dicarikan solusinya. Kebijakan kerap pula menyertakan partisipasi masyarakat guna menghasilkan keputusan yang terbaik. Namun, tidak jarang kebijakan merupakan hasil karya yang bersifat tertutup. Kebijakan terjadi pada konteks politik yang tidak demokratis sehingga keputusan sangat berifat to-down. Kebijakan yang dikeluarkan memiliki nilai manfaat untuk memenuhi kebutuhan manusia. Membangun sumber daya manusia butuh kebijakan yang tepat serta pemerintahan yang memiliki komitmen terhadap sumber daya manusia dan kemampuan untuk menerjemahkan kebijakan menjadi realitas. Di dalam penciptaan kebijakan, waktu (timing) menjadi suatu hal yang sangat penting. Pengelolaan dalam masa-masa awal ketika manusia lahir adalah masa-masa yang krusial dalam pembentukan karakter manusia tersebut kedepannya (Menteri Sri Mulyani, Kompas.Com)

Kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yaitu mengharuskan pembuatan inovasi program dalam bidang pelayanan oleh instansi-instansi daerah. Maka dari itu, Kecamatan Sedati membuat suatu program layanan Jumpa Artis yaitu Jemput Bola Pelayanan Gratis. Program ini mempermudah masyarakat di daerah Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan bidang administrasi dengan mudah dan praktis. Kebijakan ini mendobrak instansi-instansi daerah dalam membuat sebuah program dengan tujuan dapat mempermudah masyarakatnya. Bermula pada kebijakan pemerintah mengenai Undang-Undang tentang Inovasi Daerah yang dimana di dorong untuk instansi di Kabupaten Sidoarjo membuat sebuah kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yaitu mengharuskan pembuatan inovasi program dalam bidang pelayanan oleh instansi-instansi daerah. Maka dari itu, Kecamatan Sedati membuat suatu program layanan Jumpa Artis yaitu Jemput Bola Pelayanan Gratis. Program ini mempermudah masyarakat di daerah Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan bidang administrasi dengan mudah dan praktis. Kebijakan ini mendobrak instansi-instansi daerah dalam membuat sebuah program dengan tujuan dapat mempermudah masyarakatnya.

## **Faktor Penghambat**

### **1. SDM ( Sumber Daya Manusia )**

Sumber Daya yaitu setiap kebijakan harus didukung oleh sumberdaya yang memadai, baik sumberdaya manusia maupun sumber daya finalcial. Sumberdaya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber Daya Manusia menjadi salah satu penghambat dalam pengimplementasian Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) karena apabila sumber daya manusia tidak terpenuhi maka program tersebut tidak berjalan dengan sempurna. Maka dari itu Sumber Daya Manusia menjadi unit penting yang ada pada suatu program layanan. Sumber Daya Manusia harus berkompetensi dalam bidangnya.

SDM yang ada di Kecamatan Sedati sangat kurang, maka dari itu kecamatan Sedati harus bisa membagi SDM antar bidang, tetapi dari keterbatasan SDM yang ada di Kecamatan Sedati tidak menutuo kemungkinan bahwa Kecamatan Sedati selalu memberikan pelayang terbaik untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati terutama dalam mengikuti proram Jumpa Arti tersebut. Dalam memilih kriteria SDM yang terbaik untuk mengimplementasikan program Jumpa Artis ini pihak instasi menyediakan SDM yang sangat berkompeten dalam hal pelayanan sehingga dapat mengurangi tingkat permasalahan yang ada di Kecamatan Sedati tertupa pada bidang pelayanan. Sumber Daya Manusia yang ada di Kecamatan Sedati menjadi penghambat sebah program Jumpa Artis. Tetapi pihak instansi memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati. Membantu mereka dalam mendapatkan pelayanan administrasi dengan mudah dan praktis. Meskipun pada pengimplementasian program Jumpa Artis ini kekurangan SDM tetapi program Jumpa Artis ini berjan dengan baik, sehingga banyak masyarakat ,merasa terbantu dengan adanya layanan Jumpa Artis ini. masyarakat Kecamatan Sedati merasa sangat terbantu dengan adanya program Jumpa Artis ini. mereka tidak perlu untuk pergi ke



kecamatan untuk mengurus berkas yang mereka inginkan. Hanya saja layanan yang ada di program Jumpa Artis ini terbatas yaitu hanya pengurusan KIA dan AK-1 sehingga masih ada banyak kekurangannya pada program ini.

## **2. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat**

Karena program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) masih terbilang program yang baru di luncurkan oleh pihak Kecamatan Sedati masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui program tersebut. Sehingga adanya penurunan dalam pelayanan administrasi , masyarakat menganggap masih ada kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil . Dalam program Jumpa Artis ini masih ada masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya layanan Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) yang telah di laksanakan oleh Kecamatan Sedati. Terutama bagi mereka yang berada di pelosok desa. Kecamatan sedati pun mengakui masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program tersebut, karena memang program ini disediakan untuk semua kalangan. Akan tetapi untuk kalangan orang tua pun jarang mengetahui program tersebut karena adanya kurang mengerti teknologi.

Sebagian dari masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati masih kurang mengerti mengenai program tersebut ada beberapa faktor adanya permasalahan tersebut lain di antaranya mereka yang kurang paham mengenai pentingnya KIA. Tapi masih ada juga yang sangat memperhatikan pelayanan yang ada di Kecamatan Sedati, ini merupakan impian bagi masyarakat yang rumah tinggalnya berjauhan dengan lokasi Kecamatan Sedati. Dengan adanya program Jumpa Artis masyarakat tidak perlu jauh-jauh mendatangi Kecamatan Sedati dalam mengurus KIA dan AK-1, cukup menunggu jadwal dari Kecamatan Sedati. Kecamatan Sedati yang akan datang ke desa-desa untuk melakukan Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) selain mempermudah mereka dalam hal waktu, pelayanan Jumpa Artis ini juga tidak di pungut biaya apapun alias gratis. Mendapatkan pelayanan yang mudah dan praktis, masyarakat memberikan respon yang baik kepada Kecamatan Sedati. Respon masyarakat yang positif menambah semangat Kecamatan Sedati dalam memberikan pelayanan dan respon yang baik pula dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan sedati sehingga terwujudnya visi dan misi Kecamatan sedati.

## **3. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan untuk suatu kegiatan, alat tersebut bisa berupa alat utama atau alat yang membantu proses kegiatan, sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai. Sebenarnya sarana dan prasarana bukan hanya meliputi seperangkat alat atau barang saja, tapi bisa juga suatu tempat atau ruangan untuk proses kegiatan. Alat yang dipergunakan tersebut bisa berupa alat utama atau alat yang membantu proses kegiatan, sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai. Sebenarnya sarana dan prasarana bukan hanya meliputi seperangkat alat atau barang saja, tapi bisa juga suatu tempat atau ruangan untuk proses kegiatan. Sarana dan prasarana ini menjadi kendala pada proses menjalankan program Jumpa Artis ini. dari kendala tersebut dapat mengakibatkan pengimplementasian program Jumpa Artis kurang berjalan dengan baik. Tetapi Kecamatan Sedati selalu mengupayakan sebisa mungkin agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dan mereka merasa puas.

Faktor penghambat sarana dan prasarana terletak pada transportasi dan lokasi. Kedua kendala tersebut tidak membuat Kecamatan Sedati menyerah dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati. Apapun diusahakan oleh Kecamatan Sedati. Keterbatasan transportasi di kecamatan Sedati membuat instansi tersebut harus bisa mengatur jadwal agar kegiatan-kegiatan yang ada di Kecamatan Sedati dapat berjalan dengan baik dan lancar. Banyak cara yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati apabila tempat yang mereka gunakan ditempati untuk kegiatan lainnya, Kecamatan Sedati bisa menggunakan tempat lain untuk tetap melaksanakan kegiatan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut. Transportasi yang mereka gunakan terbatas sehingga terkadang menggunakan mobil pribadi untuk transportasinya. Selain dalam hal transportasi kendala pada lokasi yang digunakan untuk menjalankan program Jumpa Artis ini, dengan apa yang telah disampaikan oleh Bapak Suudin beliau mengatakan bahwa tempat yang biasanya mereka tepati juga dipergunakan untuk kegiatan desa lainnya. Tak terkadang pula perangkat desa tidak mengabari pihak Kecamatan Sedati.

## **Upaya Kecamatan Sedati**

### **1. Sosialisasi**

Sosialisasi adalah proses seumur hidup yang berkenaan dengan cara individu mempelajari berbagai hal, seperti norma dan nilai sosial. Bersosialisasi membutuhkan keaktifan dari tiap individu untuk mau bergabung dalam sebuah komunitas atau kelompok masyarakat. Keaktifan tersebut bisa didapatkan





melalui proses belajar dan penyesuaian diri. Oleh sebab itu, individu harus aktif belajar dari lingkungan sekitarnya. Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati yaitu melakukan sosialisasi baik secara online maupun offline. Melalui online Kecamatan Sedati menggunakan sosial media sebagai wadah untuk menyampaikan informasi mengenai program Jumpa Artis ( jemput Bola Pelayanan Gratis ). Meningkatkan kesadaran serta pengetahuan masyarakat terhadap program Jemput Bola Pelayanan Gratis, Kecamatan Sedati melakukan sosialisasi terkait dengan alur, persyaratan, jadwal serta pentingnya dokumen kependudukan seperti KIA dan AK-1. Bentuk sosialisasi yang telah dilakukan yaitu sosialisasi secara langsung yang disampaikan oleh kecamatan Sedati kepada aparat desa baik itu kepada Camat, Kepala Desa dan perangkat Desa seperti RT,RW.

## **2. Koordinasi Rutin.**

Koordinasi adalah sebuah proses dalam menyatukan dan mengintegrasikan kepentingan bersama. Fungsi koordinasi yaitu untuk mencapai tujuan bersama dengan cara yang efektif dan efisien. Istilah koordinasi ini mungkin biasa kita temukan dalam aktivitas yang melibatkan banyak orang atau bekerja secara kolektif dalam kelompok. Ini karena sebuah organisasi harus memiliki koordinasi yang baik. Untuk bisa memiliki koordinasi yang baik, maka sebuah kelompok membutuhkan pemimpin yang mampu mengatur anggotanya dengan baik. Ketika suatu kelompok dapat bekerja secara efektif dan harmonis, maka tujuan pun akan lebih mudah tercapai. Koordinasi rutin dilakukan sebelum kegiatan dan sesudah kegiatan, rapat itu dilakukan agar meminimalisir adanya kesalahan yang fatal. Maka dari itu perlu diadakannya rapat sebelum acara, selain dilakukan sebelum kegiatan Kecamatan Sedati juga mengadakan evaluasi setelah kegiatan berlangsung yang dimana setiap kegiatan yang telah dilaksanakan dapat di sampaikan kepada atasan guna mendapatkan solusi terhadap permasalahan yang ada.

Kecamatan Sedati kerap melakukan evaluasi dan arahan pada saat Apel Pagi ataupun juga dalam rapat rutin yang dilakukan guna mengevaluasi dan berkoordinasi antar tiap bidang agar mampu saling bekerja sama guna tercapainya tujuan dengan baik. pelaksanaan apel pagi bagi Kecamatan Sedati memang kegiatan rutin guna seluruh pegawai sudah siap untuk bekerja pada hari itu dan juga menyampaikan informasi-informasi kepada seluruh pegawai, sementara pelaksanaan rapat yang dilakukan dua minggu satu kali dilakukan guna untuk mengavaluasi kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan serta melakukan koordinasi antar tiap bagian dan bidang, dan diharapkan pada setiap rapat rutin semua bagian atau bidang memberikan suatu pemikiran-pemikiran guna untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Koordinasi rutin yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati berupa diadakannya rapat rutin sebelum dan sesudah dilaksanakannya program Jumpa Artis

## **3. Peningkatan Sarana dan Prasarana.**

Sarana dan prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Pembuatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan yang dibutuhkan organisasi atau lembaga atau perusahaan. Upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi di instansi Kecamatan Sedati pada bidang infrastruktur yaitu pihak instansi telah mengajukan proposal pengadaan barang untuk Kecamatan Sedati ditambah, melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang serta memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai di Kecamatan Sedati. Sarana dan Prasarana merupakan elemen penting dalam menjalankan suatu kegiatan. Yang dapat diketahui bahwa ada permasalahan yang dialami oleh Kecamatan Sedati mengenai sarana dan prasarana dalam menjalankan kegiatan Jumpa Artis. Upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi di instansi Kecamatan Sedati pada bidang infrastruktur yaitu pihak instansi telah mengajukan proposal pengadaan barang untuk Kecamatan Sedati ditambah, melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang serta memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai di Kecamatan Sedati. Kendala dalam sarana dan prasarana akan membuat terganggunya sebuah kegiatan.

Sarana transportasi yang di gunakan untuk kegiatan Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini sudah diajukan kepada atasan tapi masih belum ada keputusan yang artinya bahwa pegawai yang bertugas sebagai penyedia layanan pada Program Jumpa Artis di perkenankan untuk bersabar. Karena memang keputusan terakhir ada di tangan atasan. Beliau menyampaikan bahwa meskipun ada kendala dalam kegiatan Jumpa Artis tetapi harus tetap berjalan dengan sukses agara masyarkat tidak kecewa dengan Kecamatan Sedati. Karena memang program ini di buat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kecamatan Sedati. Adanya kendala dalam melaksanakan program Jumpa Artis ini tidak membuat pegawai Kecamatan Sedati menyerah begitu, mereka meyakini bahwa ada jalan lain untuk mencapai keberhasilan berjalannya program tersebut. Sesuai dengan tujuan awal dibentuknya program ini agar mampu membantu masyarakat.





## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Implementasi program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan Sedati mempermudah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat di Kecamatan Sedati dan sesuai dengan visi dan misinya

#### 1. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Sedati merupakan kegiatan dalam memberikan perintah, petunjuk maupun informasi untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati sebagai pendekatan dalam mengarahkan dan menggerakkan seseorang dalam mendukung dan mensupport adanya program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) ini. komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati dalam memberikan informasi terkait program Jumpa Artis melalui sosialisasi dan melalui media sosial, sehingga masyarakat dapat mengetahui lebih dalam mengenai program Jumpa Artis ini. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik sehingga program Jumpa Artis ini mampu membantu masyarakat Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan administrasi dengan mudah.

#### 2. Sumber Daya

Sumber daya memang sangatlah penting. Tidak bisa sembarangan memilih pelaksananya sehingga pihak Kecamatan Sedati melakukan pemilihan dengan ketat dan mereka pun juga diberikan pelatihan agar lebih berkompetensi. Setiap bidang memiliki potensi yang berbeda-beda sehingga Kecamatan sedati harus pintar-pintar dalam pemilihan pelaksana program Jumpa Artis ini. adanya seleksi dan pelatihan khusus yang diadakan pihak Kecamatan Sedati ini merupakan upaya yang terbaik dalam pemilihan pelaksana yang sesuai dengan bidangnya. Kurangnya sumber daya manusia yang di Kecamatan Sedati menjadi salah satu kendala yang dialami oleh Kecamatan Sedati.

#### 3. Disposisi

Dengan hal itu pihak Kecamatan Sedati tidak sembarangan dalam pemilihannya. Ada beberapa kriteria yang harus melekat pada seorang pelaksana yaitu pelaksana Jumpa Artis. Bertanggungjawabpun tidak cukup dalam pemilihan pelaksana program ini, karakteristik yang dimiliki oleh setiap pelaksana pelayanan yaitu komunikasi, sikap pelayang yang baik, berkompetensi dalam bidang tersebut. Dengan adanya itu dapat membuat merasa percaya terhadap kecamatan Sedati dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan sedati.

#### 4. Struktur Birokrasi

Adanya program Jumpa Artis ini karena adanya peraturan Kemendagri No 17 Tahun 2016 mengenai pedoman penelitian dan pengembangan di Kementrian dalam negeri dan pemerintah daerah. Program ini berjalan pada tahun 2020 di Kecamatan Sedati. Alur adanya program Jumpa Artis ini yaitu dari peraturan Kemendagri lalu turun ke pemerintah kabupatn lalu kabupaten sidorjo memberikan perintah kepada Kecamatan Sedati untuk membuat sebuah program baru dengan tujuan membantu permasalahan di masyarakat. Tingkat keberhasilan program Jumpa Artis yang sedang dijalankan oleh Kecamatan Sedati dapat dilihat dari struktur birokrasi. Apabila struktur birokrasi tidak mendukung kebijakan yang telah ditetapkan, maka akan menyebabkan sejumlah sumber daya menjadi tidak efektif, yang pada akhirnya akan menimbulkan hambatan dalam program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut. Pegawai Kecamatan Sedati harus mampu mengenal dan memahami apa yang akan dilakukan, mempunyai dorongan serta bantuan fasilitas untuk melakukannya. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi program yang dijalankan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar. SOP menjadi pedoman bagi pegawai Kecamatan Sedati dalam bertindak.

Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )

### Faktor Pendorong

#### 1. Kebijakan

Faktor pendorong dan faktor penghambat pada implementasi program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) di Kecamatan Sedati yaitu bermula pada kebijakan pemerintah mengenai Undang-Undang tentang Inovasi Daerah yang dimana di dorong untuk instansi di Kabupaten Sidoarjo membuat sebuah kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yaitu

mengharuskan pembuatan inovasi program dalam bidang pelayanan oleh instansi-instansi daerah. Maka dari itu, Kecamatan Sedati membuat suatu program layanan Jumpa Artis yaitu Jemput Bola Pelayanan Gratis. Program ini mempermudah masyarakat di daerah Kecamatan Sedati dalam memperoleh pelayanan bidang administrasi dengan mudah dan praktis. Kebijakan ini mendobrak instansi-instansi daerah dalam membuat sebuah program dengan tujuan dapat mempermudah masyarakatnya.

### **Faktor Penghambat**

#### **1. Sumber Daya Manusia**

SDM yang ada di Kecamatan Sedati sangat kurang, maka dari itu kecamatan Sedati harus bisa membagi SDM antar bidang, tetapi dari keterbatasan SDM yang ada di Kecamatan Sedati tidak menutup kemungkinan bahwa Kecamatan Sedati selalu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati terutama dalam mengikuti proram Jumpa Arti tersebut. Dalam memilih kriteria SDM yang terbaik untuk mengimplementasikan program Jumpa Artis ini pihak instansi menyediakan SDM yang sangat berkompeten dalam hal pelayanan sehingga dapat mengurangi tingkat permasalahan yang ada di Kecamatan Sedati tertupa pada bidang pelayanan.

#### **2. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat**

Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai program tersebut yaitu karena pogram Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) masih terbilang program yang baru di luncurkan oleh pihak Kecamatan Sedati masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui program tersebut. Sehingga adanya penurunan dalam pelayanan administrasi , masyarakat menganggap masih ada kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

#### **3. Sarana dan Prasarana**

Faktor penghambat sarana dan prasarana terletak pada transportasi dan lokasi. Kedua kendala tersebut tidak membuat Kecamatan Sedati menyerah dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sedati. Apapun diusahakan oleh Kecamatan Sedati. Keterbatasan transportasi di kecamatan Sedati membuat instansi tersebut harus bisa mengatur jadwal agar kegiatan-kegiatan yang ada di Kecamatan Sedati dapat berjalan dengan baik dan lancar. Banyak cara yang dilakukan oleh Kecamatan Sedati apabila tempat yang mereka gunakan ditempati untuk kegiatan lainnya, Kecatama Sedati bisa menggunakan tempat lain untuk tetap melaksanakan kegiatan program Jumoa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis ) tersebut.

Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan program Jumpa Artis ( Jemput Bola Pelayanan Gratis )

#### **1. Sosialisasi**

Upaya yang telah dilakukan Kecamatan Sedati dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada yaitu melalui sosialisasi, upaya tersebut dilakukan karena tidak semua masyarakat memegang sosial media jadi perlu pertemuan tatap muka yang di lakukan Kecamatan Sedati agar masyarakat mampu mengetahui program tersebut.

#### **2. Koordinasi Rutin**

Upaya yang kedua yaitu adanya Koordinasi rutin yang dilakukan Kecamatan Sedati agar tidak terjadi miss komunikasi dalam memberikan pelayanan, melakukan rapat rutin dan juga evaluasi setelah acara berlangsung

#### **3. Peningkatan Sarana dan Prasarana**

Upaya yang ketiga yaitu peningkatan sarana dan praarana, untuk transportasi sudah diajukan tapi belum ada tindakan langsung oleh atasan, untuk lokasi atau tempat diselenggarakannya sosialisasi maupun pelayanan program Jumpa Artis selalu dikomunikasikan oleh kedua belah pihak yaitu Kecamatan Sedati dan juga Desa yang bertempatan untuk melaksanakan program Jumpa Artis.

### **Saran**

1. Kecamatan Sedati lebih meningkatkan komunikasi terhadap masyarakat agar program Jumpa Artis semakin di ketahui oleh masyarakat
2. Perlu adanya penambahan pegawai yang berkompetensi dalam setiap bidang, karena masih adanya kekurangan pegawai pada Kecamatan Sedati
3. Diperlukan penambahan layanan dalam program Jumpa Artis seperti layanan E-KTP, KK, dll.
4. Penambahan wilayah dalam pelaksanaan Jumpa Artis
5. Adanya penambahan transportasi agar tidak ada kendala dalam melaksanakan program Jumpa Artis.



## DAFTAR RUJUKAN

### Buku

- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaborasi*. UGM Press
- Indah Midarti, Lely. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. UB Press
- Supriyanto, Agus,dkk. 2017. *Mencipta Inovasi (Inovasi Untuk Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan)*
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayann Publik*. Gajah Mada University Press
- Alfisyahrin, Muhammad (ed). 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Katharina, Riris . Ardiyanti, Handri. Dkk. 2018. *Peningkartan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Yayasan Putaka Obor Indonesia, Jakarta
- Dr. Syahrudin, S.E., M.Si. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Nusamedia
- Prof. Dr. Sugiyono.2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta, Bandung
- Agustino, Leo, Ph.D. 2020. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabet
- Nugroho, Riant. 2021. *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*. PT. Elex Media Komputindo
- Dr. Dadang Suwandang, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA., dkk. 2021. *MAL PELAYANAN PUBLIK Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*. Remaja Rosdakarya, Bandung

### Artikel/Jurnal

- Oktaviana, Lolita. 2017. "Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya." *Unair* 5: 1–8.
- Aprillia, Ulya. 2019. EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN.
- Arma, Fausiah, Husain Hamka, and Juharni Juharni. 2021. "Peningkatan Pelayanan Ktp-Ektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai." *Jurnal Paradigma Administrasi Negara* 2 (2): 74–80. <https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.384>.
- Putri Bunga Kasih, Hagia Harsanti. 2022. "IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA LAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL 4 (November): 114–28.
- Moch Sahrul Dwi Setiawan. 2022. JEMPUT BOLA E-KTP DI KELURAHAN BARATA JAYA GUBENG SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 05, September (2022) e-ISSN: 2797-04692

### Internet

- [Sosialisasi: Pengertian, Tujuan, Fungsi, dan Jenisnya \(kompas.com\)](#)  
( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )
- [Koordinasi Adalah: Apa Itu, Contoh, dan Fungsinya \(detik.com\)](#)  
( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )
- [Komunikasi: Pengertian Para Ahli, Fungsi, Tujuan, dan Jenis-Jenisnya Halaman all - Kompas.com](#)  
( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )
- [Implementasi: Pengertian, Tujuan, dan Jenis-Jenisnya - Gramedia Literasi](#)  
( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )
- [Sarana dan Prasarana: Definisi, Fungsi, Ruang Lingkup, serta Contohnya \(kompas.com\)](#)  
( Diakses pada tanggal 28 Mei 2023 )