P-ISSN: 2548-5067
E-ISSN: 2598-6236
Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
FISIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TAPANULI SELATAN

Implementasi Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang pada Kepemilikan Kartu Identitas Anak di Desa Kedungbocok

Dyanita Nur Wachidah[1)], Diana Hertati[2)]

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

dyanitanrwchidh@gmail.com[1)]
diana.adne2023@gmail.com[2)]

Abstrak

Pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai dokumen identitas resmi setara dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, capaian kepemilikan KIA di Kabupaten Sidoarjo masih di bawah target, yaitu 51,4% dari 60% yang ditetapkan pada tahun 2024. Rendahnya capaian tersebut disebabkan oleh minimnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya KIA serta layanan daring yang tersedia. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan ke daerah yang jauh dari pusat layanan, seperti Desa Kedungbocok. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis terlaksananya implementasi program Jebete sayang dalam kepemilikan KIA di Desa Kedungbocok Kecamataan Tarik. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi. Hasil penelitian menunjukkan program Jebete Sayang cukup efektif dalam meningkatkan kepengurusan Kartu Identitas Anak melalui transmisi informasi yang beragam, konsistensi pesan, disposisi pelaksana yang positif, serta struktur birokrasi yang terorganisir. Namun, efektivitas program masih terhambat oleh kurangnya kejelasan dalam komunikasi dan sosialisasi mengenai urgensi KIA, hingga lemahnya koordinasi formal antar implementor. Sehingga penguatan pada aspek komunikasi dan koordinasi menjadi faktor krusial untuk mengoptimalkan keberhasilan program di masa mendatang.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Implementasi Kebijakan, Jemput Bola, Kartu Identitas Anak

Abstract

The Kartu Identitas Anak (KIA) holds a crucial role as an official identity document equivalent to the Kartu Tanda Penduduk (KTP). However, the ownership rate of KIA in Sidoarjo Regency remains below the target, achieving only 51.4% of the 60% goal set for 2024. This low achievement is primarily caused by limited public awareness and understanding of the importance of KIA, as well as constraints in accessing available online services. To address this issue, the Sidoarjo Regency Government launched the Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) program to bring population administration services closer to areas located far from service centers, such as Kedungbocok Village. This study aims to analyze the implementation of the Jebete Sayang program in increasing KIA ownership in Kedungbocok Village, Tarik District. The research employed a qualitative descriptive method using George C. Edward III's policy implementation theory. Data were collected through in-depth interviews and observations. The findings reveal that the Jebete Sayang program has been relatively effective in improving KIA administration through diverse information transmission, message consistency, positive implementer disposition, and an organized bureaucratic structure. Nevertheless, program effectiveness remains limited by unclear communication and insufficient dissemination of KIA's urgency, as well as weak formal coordination among stakeholders. Therefore, strengthening both communication clarity and formal coordination is essential to optimize the program's success in the future.

Keyword: *Jemput Bola, Kartu Identitas Anak, Population Administration, Policy Implementation*

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang menjamin hak-hak setiap warga negara. Menurut Wahyono & Prihatminingtyas (2018) administrasi kependudukan mencakup penataan dan penertiban penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Data kependudukan yang akurat dan mutakhir menjadi dasar bagi pemerintah dalam perumusan kebijakan pembangunan yang tepat sasaran di berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial (Purba, 2020)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memiliki identitas resmi sebagai bukti legal keberadaannya. Salah satu dokumen penting dalam hal ini adalah Kartu Identitas Anak (KIA) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016. KIA berfungsi sebagai instrumen legal yang menegaskan status kewarganegaraan anak serta sebagai syarat administratif dalam berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan keuangan (Sururama & Permana, 2021). Pemerintah menargetkan kepemilikan KIA nasional mencapai 60% pada tahun 2024 sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Dalam Negeri.

Untuk mendukung pencapaian target tersebut, pemerintah daerah diberi kewenangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai amanat Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang aktif melakukan inovasi pelayanan publik di bidang kependudukan, termasuk dalam penerbitan KIA. Namun, capaian kepemilikan KIA di Kabupaten Sidoarjo tahun 2024 baru mencapai 51,7% dari target 60% (Firdausi, 2024), menunjukkan masih adanya kendala dalam pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo, seperti menghadirkan layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) dan melalui aplikasi pelayanan online (PLAVON). Namun demikian, layanan-layanan tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan seperti masyarakat yang kurang literasi teknologi dan masih mengurus secara offline di pusat pelayanan. Hal ini berdampak pada masyarakat di wilayah yang jauh dari pusat pelayanan, seperti Kecamatan Tarik yang berjarak 33 km dari pusat kota. Keterbatasan akses, infrastruktur, dan pengetahuan masyarakat menjadi hambatan tersendiri dalam optimalisasi pelayanan kependudukan (Fayyadh, 2023)

Sebagai bentuk inovasi daerah, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo meluncurkan Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) yang diatur melalui Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2022 dan Surat Keputusan Kepala Dispendukcapil Nomor 067/1350/438.5.12/2022. Program ini bertujuan memberikan pelayanan administrasi kependudukan langsung ke masyarakat, terutama di wilayah yang jauh dari pusat pelayanan. Inovasi ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, yang mendorong pemerintah daerah meningkatkan pelayanan publik dan memperluas peran serta masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya seperti Ascarya & Hertati (2024) telah meneliti efektivitas Program Jemput Bola Terpadu dalam mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa program tersebut efektif dalam mempercepat pelayanan, namun masih memiliki keterbatasan. Penelitian Nazihah & Wahyudi (2023) serta Marfiati & Reviandani (2023) menegaskan pentingnya kolaborasi antara pemerintah daerah, desa, dan organisasi masyarakat untuk memperluas jangkauan layanan Jemput Bola Terpadu. Namun demikian, penelitian-penelitian terdahulu belum secara spesifik mengkaji implementasi program Jebete Sayang yang menyasar desa - desa jauh dari pusat pelayanan seperti Desa Kedungbocok, Kecamatan Tarik, yang merupakan wilayah dengan tingkat kepengurusan KIA terendah di antara desa-desa yang telah terlayani. Berdasarkan data Dispendukcapil tahun 2024, dari lima desa yang telah diimplementasikan program ini, Desa Kedungbocok hanya mencatat lima

kepengurusan KIA, jauh di bawah desa lain. Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan implementasi yang perlu diteliti lebih mendalam.

Penelitian ini berfokus pada implementasi Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam kepemilikan KIA di Desa Kedungbocok Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang mencakup empat fokus utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Anggara, 2014). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis sejauh mana keempat faktor tersebut berperan dalam keberhasilan atau kendala pelaksanaan program di tingkat desa.

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada fokus dan lokus kajian yang spesifik, yakni implementasi Jebete Sayang di Desa Kedungbocok sebagai wilayah paling jauh dari pusat pelayanan dengan capaian kepemilikan KIA paling rendah. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap penguatan inovasi pelayanan publik berbasis jemput bola, terutama dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dan berbasis pemerataan wilayah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Program Jebete Sayang dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak di Desa Kedungbocok Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya berdasarkan teori Edward III. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan merata.

.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk memahami secara mendalam proses implementasi Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Desa Kedungbocok Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo. Rancangan penelitian ini berfokus pada penggambaran fakta, situasi, serta dinamika yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang meliputi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo, perangkat Desa Kedungbocok, serta masyarakat yang menjadi penerima layanan program Jebete Sayang. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap arsip, laporan kegiatan, dan data kependudukan yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis implementasi Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam peningkatan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Desa Kedungbocok Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo. Analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menyoroti empat faktor kunci: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi dalam implementasi program Jemput bola terpadu Sidoarjo yang Gemilang mengacu pada teori Edward III dalam (Suaib, 2016) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif memastikan informasi tentang kebijakan dapat dipahami dengan jelas oleh semua pihak yang terlibat dalam implementasi. Selain itu Edward III dalam (Cahyani et al., 2020) mengemukakan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan memiliki tiga dimensi utama yaitu transmisi (transmission), kejelasan (clarity), dan konsistensi (consistency). Keberhasilan komunikasi program Jemput bola terpadu Sidoarjo yang Gemilang dalam kepemilikan Kartu identitas anak di Desa Kedungbocok Kecamatan Tarik dapat dilihat melalui tiga dimensi komunikasi yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi komunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi dalam implementasi program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) di Desa Kedungbocok telah dilakukan melalui jalur formal maupun informal. Pada tingkat internal, penyampaian informasi dilakukan melalui rapat koordinasi di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya, informasi diteruskan kepada pemerintah desa melalui surat resmi, lalu disampaikan kepada masyarakat melalui WhatsApp grup, koordinasi RT/RW, hingga kegiatan sosial. Selain itu, media sosial Instagram juga dimanfaatkan untuk penyaluran informasi pelaksanaan program oleh Dispendukcapil. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Edward III dalam (Posangi et al., 2022) yang menegaskan bahwa transmisi kebijakan publik harus mencakup penyampaian informasi tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada kelompok sasaran. Namun, penelitian juga menemukan bahwa detail mengenai persyaratan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) belum tersampaikan dengan baik pada masyarakat, terutama yang tidak aktif di media sosial. Hal ini menyebabkan sebagian warga harus kembali ke rumah untuk melengkapi berkas. Bahkan terdapat ketidakjelasan mengenai batas waktu pelayanan, yang menimbulkan potensi kebingungan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kejelasan komunikasi di tingkat implementor sudah baik, pada tingkat masyarakat masih terbatas ditambah dengan tidak tersampaikannya informasi mengenai sosialisasi menjadikan kurang optimalnya pencapaian tujuan program Jebete Sayang khususnya terkait pemahaman manfaat dan urgensi kepemilikan KIA. Kondisi ini menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi belum sepenuhnya optimal, sebagaimana ditegaskan oleh (Sofwan et al., 2024) bahwa kejelasan komunikasi dapat dilihat dari sejauh mana pelaksana dan sasaran memahami maksud, isi, dan tujuan. Ketidaksesuaian juga ditemukan pada informasi waktu pelayanan, dimana informasi yang beredar adalah pukul 08.00 – 12.00. Namun, pada kenyataannya pelayanan *one day service* hanya dilayani hingga pukul 10.00. Diatas jam tersebut masyarakat harus menunggu hingga 3 - 7 hari untuk mendapatkan KIA secara langsung. Banyaknya hambatan dari sisi transmisi dan kejelasan komunikasi menyebabkan rendahnya tingkat kepengurusan KIA pada saat implementasi program Jebete Sayang di Desa Kedungbocok dibandingkan dengan desa lain yang ada di Kecamatan Tarik. Hal ini ditunjukkan oleh data kepengurusan KIA pada program Jebete Sayang di Kecamatan Tarik.

Tabel 1. Data Kepengurusan KIA dalam Program Jebete Sayang di Kecamatan Tarik

Nama Desa	Kepengurusan Kartu Identitas Anak
Kendalsewu	79
Tarik	23
Sebani	30
klantingsari	32
Kedungbocok	5

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, 2024

Di sisi lain, komunikasi dalam program Jebete Sayang dinilai sudah konsisten. Informasi yang disampaikan sejak awal hingga pelaksanaan tidak mengalami perubahan, baik terkait tujuan, sasaran, maupun mekanisme program. Konsistensi ini mendukung pernyataan (Akib, 2010) bahwa penyampaian instruksi kebijakan perlu dilakukan secara konsisten agar dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam program Jebete Sayang di Desa Kedungbocok dapat dikatakan telah efektif namun memiliki banyak kekurangan. Terdapat informasi penting yang tidak tersalurkan dengan

baik dan merata. Program ini dapat dikatakan terimpleemntasi melalui transmisi informasi yang beragam, kejelasan pada aspek teknis, serta konsistensi pesan dari awal hingga pelaksanaan. Namun, pada aspek kejelasan mengenai substansi program, khususnya urgensi dan manfaat kepemilikan KIA, masih perlu ditingkatkan agar tujuan program dapat dipahami secara lebih komprehensif oleh masyarakat.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan aspek penting dalam implementasi kebijakan karena menentukan sejauh mana program dapat terlaksana dengan efektif. Edward III dalam (Anggara, 2014) menegaskan bahwa tanpa dukungan sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan berisiko menghadapi hambatan serius. Fokus sumber daya sendiri meiputi staff, fasilitas, informasi, dan wewenang. Dalam kepengurusan KIA pada profram Jebete Sayang di desa kedungbocok ditunjang oleh dua orang operator dari Dispendukcapil yang memiliki kompetensi teknis cukup baik dalam pelayanan kepengurusan KIA. Namun keterbatasan jumlah staf sering kali membuat pelayanan menjadi lambat ketika jumlah warga yang hadir cukup banyak. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas Sumber Daya Manusia memadai, kuantitas staf masih menjadi tantangan dalam efektivitas pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pandangan Edward III dalam (Subekti et al., 2017) bahwa kekurangan dalam salah satu aspek sumber daya dapat menjadi penghambat implementasi.

Terkait dengan fasilitas, program Jebete Sayang didukung oleh dua unit komputer operator, satu mesin cetak KIA, dan mobil operasional dari Dispendukcapil. Pemerintah desa menyediakan tempat, kursi, meja, serta jaringan wifi dan listrik. Fasilitas tersebut menjadi penopang utama keberlangsungan program jemput bola. Akan tetapi, kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil atau gangguan Listrik yang sering kali memperlambat proses kepengurusan dan pencetakan KIA, sehingga menunjukkan perlunya peningkatan kualitas infrastruktur pendukung.

Di sisi lain, informasi mengenai progam Jebete Sayang tersedia pada pedoman teknis pelaksanaan program Jebete serta Surat Perintah Tugas yang menjadi acuan dan informasi bagi staff yang bertugas. Sedangkan informasi mengenai pelaksanaan program Jebete Sayang disalurkan melalui surat resmi yang dikirimkan ke pihak Desa Kedungbocok dan media sosial, namun dalam hal ini harus diperkuat oleh peran Desa Kedungbocok dalam menyebarluaskan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Edward III bahwa informasi yang jelas dan dapat diakses menjadi dasar penting bagi implementor maupun masyarakat sebagai penerima manfaat. Meskipun demikian, efektivitas penyebaran informasi masih bergantung pada intensitas komunikasi di tingkat desa. Pada aspek kewenangan, Dispendukcapil memiliki peran utama sebagai penyedia layanan, penentu jadwal, serta penanggung jawab teknis. Pemerintah desa diberi kewenangan mendukung penyampaian informasi dan penyediaan fasilitas pendukung. Pembagian kewenangan yang proporsional ini mendukung terciptanya koordinasi antara tingkat kabupaten dengan desa, sehingga pelayanan dapat langsung menjangkau masyarakat. (Annas et al., 2024)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sumber daya dalam program Jebete Sayang di Desa Kedungbocok telah berjalan cukup efektif melalui kompetensi staf yang memadai, dukungan fasilitas yang relevan, informasi yang tersedia, serta kewenangan yang jelas. Namun, keterbatasan jumlah petugas dan kendala teknis pada fasilitas masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Optimalisasi pada aspek tersebut akan semakin meningkatkan kualitas dan keberlanjutan program, sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai secara lebih efektif.

3. Disposisi

Menurut Edward III dalam (Suaib, 2016), disposisi berkaitan dengan kemauan para implementor untuk menjalankan kebijakan publik. Disposisi mencakup tiga hal penting yaitu kognisi (pemahaman), arahan dan tanggapan (sikap penerimaan), serta intensitas respon (komitmen pelaksanaan). Berdasarkan hasil penelitian, disposisi aparat pelaksana dalam

program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) di Desa Kedungbocok menunjukkan sikap yang cukup baik dilihat dari aspek pemahaman, penerimaan, dan komitmen pelaksanaan program. Secara kognitif, petugas Dispendukcapil maupun perangkat desa memahami substansi kebijakan dengan baik, terutama tujuan utama program untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya Kartu Identitas Anak (KIA). Pemahaman yang seragam ini penting karena menjadi landasan koordinasi antara pemerintah desa dan Dispendukcapil. Temuan ini mendukung pendapat (Sutmasa, 2021) yang menyatakan bahwa pemahaman pelaksana terhadap tujuan kebijakan akan memperkecil kemungkinan terjadinya deviasi dalam implementasi. Dengan demikian, secara kognitif, program Jebete Sayang telah didukung oleh kesadaran implementor mengenai urgensi kebijakan.

Dari sisi arahan dan tanggapan, pelaksana menunjukkan sikap penerimaan yang baik. Tidak ditemukan indikasi penolakan dari masyarakat maupun keberatan dari pelaksana. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai prosedur tanpa diskriminasi, sedangkan perangkat desa aktif mendukung dengan membantu mengarahkan masyarakat. Sikap netral dan terbuka ini menjadi faktor penting dalam menjamin keadilan pelayanan, sebagaimana ditegaskan Edward III dalam (Cahyani et al., 2020) bahwa disposisi pelaksana menentukan apakah kebijakan dijalankan secara adil atau justru berpotensi menimbulkan resistensi. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Putri, 2023) yang menunjukkan bahwa penerimaan positif aparat desa terhadap program layanan administrasi berbasis jemput bola meningkatkan partisipasi masyarakat. Namun, kendala masih muncul dari sebagian warga yang merasa persyaratan rumit, sehingga menuntut kesabaran pelaksana untuk memberikan penjelasan tambahan.

Selain itu, intensitas respon para pelaksana juga dapat dikatakan tinggi. Meskipun jumlah staf terbatas dan cakupan pelayanan meliputi berbagai dokumen, petugas tetap menunjukkan komitmen tinggi untuk melayani masyarakat. Perangkat desa pun menunjukkan komitmen yang sama dengan aktif membantu warga melengkapi persyaratan dan mendukung kelancaran teknis kegiatan. Hal ini selaras dengan pendapat (Yusalima & Kismartini, 2025) bahwa komitmen dan semangat pelaksana menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga keberlanjutan implementasi kebijakan di lapangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disposisi aparat pelaksana dalam program Jebete Sayang di Desa Kedungbocok telah berjalan dengan baik. Pemahaman yang memadai, penerimaan yang positif, serta tingginya komitmen pelaksana menjadi modal penting yang mendorong keberhasilan implementasi. Faktor ini menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi program meskipun masih diwarnai keterbatasan jumlah staf dan keluhan warga terhadap prosedur teknis. Dengan penguatan pada aspek kapasitas pelaksana serta perbaikan alur pelayanan, disposisi yang sudah positif ini dapat semakin mendorong keberhasilan kebijakan secara berkelanjutan.

4. Struktur Birokrasi

Dalam teori implementasi kebijakan Edward III, struktur birokrasi berperan penting dalam memastikan kebijakan dapat dijalankan secara efektif melalui pembagian tugas, alur koordinasi, dan mekanisme kerja yang jelas. Dua karakteristik utama yang mempengaruhi efektivitas struktur birokrasi adalah fragmentasi (pembagian kewenangan dan tanggung jawab) serta Standard Operating Procedures (SOPs) yang menjadi pedoman baku dalam pelaksanaan kebijakan Edward III dalam (Anggara, 2014). Tanpa adanya struktur yang tertata dan prosedur yang terstandarisasi, pelaksanaan kebijakan rawan mengalami ketidakteraturan dan inkonsistensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur birokrasi dalam program Jebete Sayang di Desa Kedungbocok relatif terorganisir dengan baik. Dari aspek fragmentasi, terdapat pembagian kewenangan yang jelas antara Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dan pemerintah desa. Dispendukcapil berperan sebagai inisiator sekaligus penanggung jawab teknis, sedangkan desa menjadi mitra pelaksana yang berfungsi sebagai penghubung langsung dengan masyarakat. Fragmentasi ini berjalan melalui mekanisme formal, seperti penerbitan Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Dispendukcapil Nomor: 067/1350/438.5.12/2022 yang menetapkan tim pelaksana,

meliputi operator, petugas input, petugas percetakan dokumen, serta supervisor lapangan. Koordinasi pada pihak desa hanya dilakukan melalui surat pemberitahuan resmi, yang kemudian menyebarkan informasi kepada warga. Hal ini menunjukkan bahwa fragmentasi birokrasi berjalan cukup jelas dan terstruktur. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fadilla & Wulandari, 2023) yang menekankan pentingnya fragmentasi dalam program jemput bola pelayanan administrasi untuk memastikan efektivitas koordinasi.

Dari aspek Standard Operating Procedures (SOPs), program Jebete Sayang telah dilengkapi dengan pedoman teknis yang mengatur alur pelayanan, mulai dari tahap registrasi, verifikasi berkas, penginputan data pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pengajuan tanda tangan elektronik, hingga pencetakan dan penyerahan dokumen. SOP ini berfungsi sebagai acuan kerja yang menjamin konsistensi pelayanan, baik di kantor maupun di lapangan. Dengan adanya SOP, pelayanan dapat berjalan lebih terukur, mengurangi risiko kesalahan teknis, serta menjaga kualitas pelayanan agar seragam di berbagai desa sasaran. Temuan ini menguatkan pandangan Edward III bahwa keberadaan SOP menjadi kunci birokrasi untuk menjalankan kebijakan secara konsisten dan akuntabel. Namun, meskipun struktur birokrasi program Jebete Sayang sudah terbentuk dengan baik, masih terdapat tantangan teknis di lapangan. Berdasarkan hasil observasi penulis melihat kurangnya koordinasi yang komprehensif dengan pihak desa dimana koordinasi hanya dilakukan melalui surat resmi yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian pandangan dari berbagai pihak terutama pihak desa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang rapi tetap memerlukan dukungan koordinasi yang lebih komprehensif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi program Jebete Sayang di Desa Kedungbocok telah mendukung implementasi kebijakan dengan cukup baik melalui fragmentasi yang jelas dan SOP yang terstandarisasi. Namun, harus ditingkatkannya mekanisme atau cara memungkinkan koordinasi yang lebih efektif antara Dispendukcapil dan pemerintah desa agar struktur birokrasi yang sudah terbentuk dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung keberhasilan program Jebete Sayang sekaligus memberikan kepastian prosedural bagi masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Implementasi Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam kepemilikan Kartu Identitas Anak di Desa Kedungbocok menunjukkan tingkat keberhasilan yang cukup efektif berdasarkan teori Edward III. Dari aspek komunikasi, program ini berhasil menerapkan transmisi informasi melalui jalur formal dan informal serta konsistensi pesan yang terjaga, namun masih terdapat kelemahan pada dimensi kejelasan, terutama terkait sosialisasi pentingnya dokumen administrasi kependudukan dan persyaratan KIA yang belum tersampaikan secara optimal kepada seluruh lapisan masyarakat. Aspek sumber daya menunjukkan dukungan petugas kompeten dan fasilitas memadai, meskipun keterbatasan jumlah staf serta kendala teknis jaringan dan listrik masih menghambat efisiensi pelayanan.

Aspek disposisi menunjukkan hasil paling positif dengan komitmen tinggi dari pelaksana program dan penerimaan baik dari masyarakat tanpa adanya penolakan. Sementara itu, aspek struktur birokrasi telah ditopang oleh pedoman teknis dan SOP yang jelas, namun koordinasi antara Dispendukcapil dan pemerintah desa yang hanya melalui surat pemberitahuan tanpa rapat formal masih menjadi kendala. Secara keseluruhan, program Jebete Sayang berhasil meningkatkan kepemilikan KIA dan mengubah paradigma pelayanan administrasi kependudukan dari pasif menjadi proaktif dan inklusif, meskipun masih memerlukan perbaikan pada aspek komunikasi dan koordinasi untuk mencapai efektivitas maksimal.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut. Pertama, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo perlu memperkuat strategi komunikasi dengan melakukan sosialisasi komprehensif melalui berbagai media yang mudah dijangkau masyarakat desa tidak hanya mengandalkan media sosial dan menyampaikan informasi secara lengkap serta jelas. Kedua, Pemerintah Desa Kedungbocok diharapkan lebih aktif dalam penyebaran informasi secara aktif dan lebih detail.

Ketiga, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu mengevaluasi dan menambah sumber daya petugas lapangan serta memperbaiki infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan daya listrik, serta melaksanakan koordinasi lintas-stakeholder secara lebih intensif melalui rapat teknis atau forum koordinasi reguler. Keempat, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan ke beberapa desa lain di Kecamatan Tarik atau Kabupaten Sidoarjo dengan variasi informan yang lebih beragam guna memperoleh perspektif komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi program sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana Haedar Akib Guru Besar Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1), 1–11.

Anggara, S. (2014). *Pengantar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

Ascarya, P. G., & Hertati, D. (2024). The Effectiveness of the Proactive Service Program (Jemput Bola Terpadu) as an Effort to Accelerate Services by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency Efektivitas Program Jemput Bola Terpadu Sebagai Upaya Mempercepat Pelayanan. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik*, *6*(SEPTEMBER), 116–126.

Bupati Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. (2022). *Peraturan Bupati Nomor 021 Tahun 2022 Tentangkedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipilkabupaten Sidoarjo*. 1–16.

Cahyani, D. I., Kartasurya, M. I., & Rahfiludin, M. Z. (2020). Gerakan Masyarakat Hidup Sehat dalam Perspektif Implementasi Kebijakan (Studi Kualitatif). *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *15*(1), 10. https://doi.org/10.26714/jkmi.15.1.2020.10-18

Choirul Annas, M., Nariya Vitasari, N., Nur Wachidah, D., Ilham Wijaya, M., Sadewo, S., & Manggalou, S. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, *4*(2), 370–380. https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i2.391

Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, *1*(No 3), 34–46.

Firdausi, A. (2024). *Begini Syarat Mengurus Kia 258 Ribu Anak Sidoarjo Sudah Punya*. Radar Sidoarjo. https://radarsidoarjo.jawapos.com/kota-delta/854483791/begini-syarat-mengurus-kia-258-ribu-anak-sidoarjo-sudah-punya#google_vignette

Kementerian Sekretariat Negara. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah*. 1–37. http://setkab.go.id/wp-content/uploads/2017/09/PP_Nomor_38_Tahun_2017.pdf

Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *9*(2), 204–210. https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533

Menteri Dalam Negeri. (2020). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Dalam Negeri Tahun 2020-2024. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 67*, *2025*.

Mochammad Haidar Fayyadh. (2023). Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Politique*, *3*(2), 135–148. https://doi.org/10.15642/politique.2023.3.2.135-148

Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). Program Jemput Bola Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, *3*(1), 340–343.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016, Menteri Dalam Negeri 1 (2016).

POSANGI, H. A., LENGKONG, F. D. J., & DENGO, S. (2022). *Komunikasi Dalam Implementasi*

Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Hafis. *19*(11), 1649–1654.

Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, *11*(1), 31–55. https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127

Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(18), 83–89.

Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1–104.

Sofwan, M. Z., Farida, Arroyo, M., Diyah, H. S., Junianti, A. D., & Andrean, M. R. (2024). Meningkatkan Komunikasi Yang Jelas Optimizing the Use of Effective Sentences To Enhance. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, *1*(10), 6799–6808.

Suaib, M. R. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik*.

Suko Wahyono, Budi Prihatminingtyas, A. P. (2018). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, *11*(1), 10–27.

Sururama, R., & Bintang Permana, A. F. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (Kia) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, *3*(2), 64–79. https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2478

Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, *4*(1), 25–36. https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242

Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014, 1 (2014).

Yusalima, N. M. M., & Kismartini. (2025). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Bank Sampah Di Kecamatan Pedurungan. *Journal of Public Policy and Management Review*, *14*, 11–26.