



**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA TIM GERAK
KERJA CEPAT DAN RESPONSIF (JEMPOL TIGER JAPRI)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SEMARANG**

(STUDI KASUS KECAMATAN SEMARANG UTARA)

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

Achmad Safna Al Azra

14020119130127

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Achmad Safna Al Azra
Nomor Induk Mahasiswa : 14020119130127
Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 06 November 1999
Program Studi : Administrasi Publik
Alamat : Jl.Kalicari Iic no.32 Kelurahan Kalicari,
Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang tulis dengan judul:

“Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Studi Kasus: Kecamatan Semarang Utara”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh konsekuensinya sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 September 2023



Achmad Safna Al Azra

14020119130127

HALAMAN PENGESAHAN

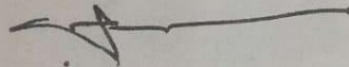
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Studi Kasus: Kecamatan Semarang Utara

Nama Penyusun : Achmad Safna Al Azra

Program Studi : S1-Administrasi Publik

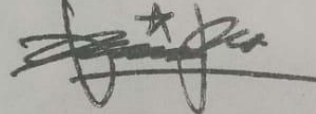
Semarang, 26 September 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19640827.199001.1.001

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 19690822.199403.1.003

Wakil Dekan 1

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, M.A

(.....)

2. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si

(.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Ari Subowo, M.A

(.....)

2. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si

(.....)

3. Dr. Budi Puspo Priyadi, M. Hum

(.....)

HALAMAN MOTTO

“SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU ADA KEMUDAHAN”

Al Insyiroh (5)

“BELAJARLAH! SESUNGGUHNYA TIDAK ADA SEORANG PUN YANG
TERLAHIR DENGAN KEADAAN PINTAR”

Imam Syafi’I r.a

“KUALITAS KEYAKINAN SESEORANG YANG AKAN MENENTUKAN
KEBERHASILAN”

Remus Lupin

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Achmad Mubaidah dan Ibu Ani Wantini yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan dan semangat untuk kelancaran serta kemudahan dalam pengerjaan skripsi.
2. Diri saya sendiri yang telah berjuang menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing skripsi, yaitu Bapak Drs. Ari Subowo, M.A dan Ibu Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi dukungan dalam penulisan skripsi.
4. Para informan penelitian yang telah membantu untuk memberikan informasi terkait penelitian skripsi.
5. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2019 yang telah kebersamai selama kurang lebih 4 tahun.
6. Kedua adik saya tersayang, keluarga besar dan para sahabat yang telah memberikan doa dan dukungan, berbagi pengetahuan serta pengalaman.
7. Almamater Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

**Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif
(Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Semarang. Studi Kasus: Kecamatan Semarang Utara**

ABSTRAKSI

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el merupakan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia atau WNI yang telah berusia 17 tahun ke atas. Namun, tidak semua WNI wajib berKTP-el memiliki KTP-el khususnya lansia. Salah satu penyebab lansia tidak memiliki KTP-el adalah keterbatasan kemampuan atau sakit sehingga tidak dapat melakukan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan maupun Disdukcapil. Untuk mengatasi hal tersebut, Disdukcapil Kota Semarang mengadakan pelayanan perekaman KTP-el untuk lansia melalui Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan responsif atau JEMPOL TIGER JAPRI. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI sebagai langkah pemenuhan hak kepemilikan KTP-el bagi lansia di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan Kecamatan Semarang Utara dengan para informan yang terlibat dalam Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI. Informan penelitian dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori efektivitas program menurut Sutrisno dengan memperhatikan fenomena pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI belum berjalan secara efektif karena pencapaian hasil dan ketepatan waktu yang belum optimal. Selain itu, faktor pemantauan program yang belum dijalankan secara maksimal menjadi penghambat efektivitas pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI.

Kata kunci: pelayanan, KTP-el, lansia

EFFECTIVENESS OF JEMPUT BOLA TIM GERAK KERJA CEPAT DAN RESPONSIF (JEMPOL TIGER JAPRI) SERVICE SEMARANG CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION DEPARTEMENT. CASE STUDY OF NORTH SEMARANG SUBDISTRICT

ABSTRACT

An Electronic Resident Identity Card or KTP-el is a population document that must be owned by every Indonesian citizen or Indonesian citizen aged 17 years or over. However, not all Indonesian citizens are required to have an e-KTP, especially the elderly. One of the reasons why elderly people do not have an e-KTP is limited ability or illness so they cannot record their e-KTP at the District Office or Disdukcapil. To overcome this, the Semarang City Disdukcapil provides an e-KTP recording service for the elderly through the Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif or JEMPOL TIGER JAPRI. This research aims to analyze the effectiveness of JEMPOL TIGER JAPRI services as a step to fulfill the ownership rights of e-KTP for the elderly in Semarang City. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, documentation and observation. The research was carried out at the Semarang City Population and Civil Registration Service and North Semarang District with informants who were involved in the JEMPOL TIGER JAPRI Service. Research informants were selected using purposive sampling technique. The theory used in this research is the theory of program effectiveness according to Sutrisno, which takes into account the phenomena of program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement and real change. The results of the research show that JAPRI JEMPOL TIGER services have not been running effectively because the results achieved and timeliness have not been optimal. Apart from that, the program monitoring factor which has not been implemented optimally is an obstacle to the effectiveness of JEMPOL TIGER JAPRI services.

Key words: service, e-KTP, elderly

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat, nikmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan program studi S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi, tetapi penulis tetap berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam menyajikan skripsi agar hasilnya kelak dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Penulisan skripsi dalam keberlangsungannya telah mendapatkan bantuan dan dukungan dari banyak pihak yang terlibat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT, selaku Dekan FISIP Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Drs. Ari Subowo, M.A, Ibu Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan ilmu serta meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan saran dalam proses penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Budi Puspo Priyadi, M. Hum selaku dosen wali sekaligus dosen penguji yang telah memberikan pengetahuan dan kemudahan dalam pengurusan keperluan selama masa studi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Departemen Administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro untuk ilmu, pengalaman dan bekal bagi penulis dalam mencapai kesuksesan di masa yang akan datang.

7. Orang tua saya, Achmad Mubaidah dan Ani Wantini, Adik Fathan dan Salma serta keluarga dan orang terdekat yang telah memberikan doa dan dukungan.
8. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan Masyarakat yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2019, khususnya tim gempar 2019, Varel, Rainaldi, Shinta, Fany, Ara, Deo, Hamam, Yoga, Josi, Nico dkk.

Berkat kebaikan serta dukungan dari pihak-pihak yang telah disebutkan diatas, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi melalui hasil skripsi yang telah dibuat, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semarang, 14 September 2023



Achmad Safna Al Azra

14020119130127

DAFTAR ISI

Daftar Isi	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	2
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	4
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
ABSTRAKSI	6
ABSTRACT	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR	14
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Administrasi Publik	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Manajemen Publik	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Efektivitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
1.6 Operasionalisasi Konsep	Error! Bookmark not defined.
1.7 Argumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.1 Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.2 Situs	Error! Bookmark not defined.

1.8.3 Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.4 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.5 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.8 Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM	Error! Bookmark not defined.
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
2.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
2.3 Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Disdukcapil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
2.3.1 Pelaksana Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.3.2 Penerima Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI	Error! Bookmark not defined.
defined.	
BAB III	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Deskripsi Informan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Efektivitas Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Disdukcapil Kota Semarang ..	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
3.2.1 Pemahaman Program Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ..	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.1 Penyusunan Program	Error! Bookmark not defined.

3.2.1.2 Sosialisasi Program	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.3 Pelaksanaan Program	Error! Bookmark not defined.
Analisis Pemahaman Program Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ...	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Ketepatan Sasaran Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.1 Pelaksana Program	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.2 Penerima Program	Error! Bookmark not defined.
Analisis Ketepatan Sasaran Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ...	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Ketepatan Waktu Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
1.2.3.1 Waktu Permohonan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.2 Waktu Pelaksanaan Layanan	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.3 Waktu Penerimaan Dokumen Pelayanan (KTP-el)	Error! Bookmark not defined.
Analisis Ketepatan Waktu Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Tercapainya Tujuan Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.1 Kontinuitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.2 Peningkatan Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan (KTP-el)	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.3 Ketersediaan Sarana-prasarana	Error! Bookmark not defined.
Analisis Tercapainya Tujuan Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Perubahan Nyata	Error! Bookmark not defined.
3.2.5.1 Dampak Pelaksanaan Program	Error! Bookmark not defined.
Analisis Perubahan Nyata	Error! Bookmark not defined.
3.3 Faktor yang Menghambat Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ...	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Ketepatan Sasaran Program	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.1 Kesesuaian Objek Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.2 Keterjangkauan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sosialisasi Program	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Tujuan Program	Error! Bookmark not defined.

3.3.4 Pemantauan Program	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.1 Ketersediaan Tim Pemantau JEMPOL TIGER JAPRI	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.2 Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI ...	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.3 Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Layanan .	Error! Bookmark not defined.
Analisis Pemantauan Program JEMPOL TIGER JAPRI	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI .	Error! Bookmark not defined.
4.2 SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Table 1.1 -Presentase Kinerja Daerah Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (2017-2019)	Error! Bookmark not defined.
Table 1.2 Perbandingan Pencapaian Kepemilikan KTP Elektronik 2021	Error! Bookmark not defined.
Table 1.3 Penduduk Lansia Kota Semarang 2021 .	Error! Bookmark not defined.
Table 1.4 Jumlah Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI (Januari-Juni 2022) ..	Error! Bookmark not defined.
Table 1.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Table 1.6 Operasionalisasi Konsep	26
Table 3.1 Data Informan Penelitian	50
Table 3.2 Jumlah Perekaman JEMPOL TIGER JAPRI lansia Disdukcapil Kota Semarang (2021).....	81
Table 3.3 Matriks Hasil Penelitian.....	110

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Kegunaan KTP-el **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Peta Administratif Kota Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Jumlah Penduduk Kota Semarang (2018-2022)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Stuktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Sosialisasi Kebijakan Kependudukan Kota Semarang (2018)... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Surat Permohonan Perekaman KTP-el Lansia . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Proses Perekaman JEMPOL TIGER JAPRI untuk Lansia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.4 Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.5 Pelaksana Pelayanan Jempol Tiger Japri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.6 Pemanfaatan Media Sosial untuk Sosialisasi Program **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.7 Laporan Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.8 Alur Pengaduan Pelayanan..... 106

