

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 KESIMPULAN

##### 4.1.1 Efektivitas Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI

Efektivitas dapat diartikan sebagai kesesuaian hasil yang dicapai dengan hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, apabila hasil yang dicapai dari suatu program semakin mendekati target yang diinginkan maka program tersebut semakin mendekati kata efektif. Program JEMPOL TIGER JAPRI merupakan pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kota Semarang berbasis jemput bola yang ditujukan untuk masyarakat berkebutuhan khusus seperti lansia dan penyandang disabilitas. Produk pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI adalah KTP-el bagi lansia dan penyandang disabilitas yang belum pernah melakukan perekaman dan tidak dapat melakukan perekaman secara normal di Disdukcapil maupun Tempat Perekaman Dokumen Kependudukan (TPDK) yang ada di seluruh kantor kecamatan.

Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (JEMPOL TIGER JAPRI) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada penelitian ini dianalisis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (dalam Nuraida, 2019). Fenomena yang dianalisis dalam teori ini antara lain: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, dan tercapainya tujuan. Berdasarkan penelitian di lapangan, Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI telah berjalan cukup efektif. Berikut adalah kesimpulan efektivitas

pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI menggunakan teori Efektivitas Program menurut Sutrisno:

1. Pemahaman program

- a. Penyusunan program: Penyusunan program dilakukan oleh Bidang Pemandfaatan data dan inovasi pelayanan. Penyusunan program menghasilkan prosedur pelayanan, sistem pelayanan, dan mekanisme pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI yang mudah dipahami oleh pihak yang terlibat khususnya masyarakat karena terdapat kejelasan prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak pemohon.
- b. Sosialisasi program: sosialisasi telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang dengan melibatkan perwakilan dari 16 kecamatan se-Kota Semarang sehingga dapat diteruskan ke kelurahan dan masyarakat luas. Setelah sosialisasi program dilakukan, pihak kecamatan maupun kelurahan dapat berkoordinasi dengan Disdukcapil untuk meningkatkan pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI.
- c. Pelaksanaan program: masih dijumpai beberapa permasalahan dalam pelaksanaan JEMPOL TIGER JAPRI. Di antaranya adalah dijumpai keterlambatan dalam eksekusi permohonan.

## 2. Ketepatan Sasaran

- a. Pelaksana Program: Pihak pelaksana JEMPOL TIGER JAPRI saat ini adalah 2 pegawai Disdukcapil (dari Bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil).
- b. Penerima program: pihak yang menerima pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI adalah masyarakat lansia rentan dan penyandang disabilitas yang tidak memungkinkan melakukan perekaman secara reguler dengan mengajukan permohonan.

## 3. Ketepatan Waktu

- a. Waktu permohonan: masyarakat dapat mengajukan permohonan JEMPOL TIGER JAPRI kepada Disdukcapil Kota Semarang pada hari dan jam kerja. (Senin-Kamis: 08.15-15.00, Jum'at 08.00-13.00)
- b. Waktu pelaksanaan pelayanan: Permohonan pelayanan seharusnya dilakukan 3 sampai 7 hari setelah dilakukan permohonan, namun masih dijumpai keterlambatan dalam menindaklanjuti pelayanan.
- c. Penerimaan dokumen KTP-el: pihak pemohon dapat menerima dokumen KTP-el maksimal seminggu setelah perekaman data.

## 4. Tercapainya Tujuan

- a. Kontinuitas pelayanan: Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI dilakukan secara berkelanjutan selama ada permohonan dari masyarakat yang membutuhkan.

- b. Peningkatan kepemilikan KTP-el lansia: Belum ada target yang harus dicapai JEMPOL TIGER JAPRI dalam kurun waktu tertentu. Namun hasil capaian pelayanan masih sedikit bila dibandingkan dengan jumlah lansia yang belum memiliki KTP-el.
- c. Ketersediaan sarana-prasarana: Sarana-prasarana untuk melaksanakan pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI cukup memadai. Di antaranya adalah: kendaraan, kamera, layar, laptop, serta alat untuk merekam sidik jari dan iris mata.

5. Perubahan Nyata:

- a. Dampak pelaksanaan program: Masyarakat dapat merasakan perubahan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan jemput bola. Namun pelaksanaan JEMPOL TIGER JAPRI masih perlu ditingkatkan agar mampu menjangkau lebih banyak lagi masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI cukup efektif dengan melihat sumber daya yang dapat dikerahkan. Pada fenomena ketepatan waktu, terdapat keluhan yang dirasakan oleh masyarakat karena pelaksanaan JEMPOL TIGER JAPRI tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan waktu yang ada.

#### 4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI

Analisis faktor dalam efektivitas pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI dilakukan dengan menggunakan teori dari Budiani (2007) dengan melihat faktor ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan program. Terdapat

tiga faktor yang menjadi faktor pendukung Efektivitas JEMPOL TIGER JAPRI, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, dan tujuan program, sedangkan faktor penghambat efektivitas pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI adalah pada pemantauan program.

**Faktor pendukung:**

- a. Ketepatan Sasaran: Adanya sasaran pelayanan yang jelas (lansia dan penyandang disabilitas) menjadikan JEMPOL TIGER JAPRI mudah menjangkau target masyarakat yang membutuhkan sehingga ketepatan sasaran menjadi salah satu faktor pendorong pelaksanaan pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dispendukcapil Kota Semarang.
- b. Sosialisasi: Sosialisasi program yang ada telah membantu meningkatkan koordinasi dengan pihak kecamatan maupun kelurahan dan pemahaman bagi masyarakat mengenai pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI.
- c. Tujuan program: Regulasi dan tujuan program yang telah ditetapkan memberikan dukungan positif terhadap pelaksanaan JEMPOL TIGER JAPRI.

**Faktor penghambat:**

- a. Pemantauan program: Meskipun terdapat tim pemantau program, evaluasi rutin, dan terdapat wadah berupa media sosial dan kontak untuk menanggapi aspirasi dan pengaduan pelayanan, namun pelaksanaan JEMPOL TIGER JAPRI sering mengalami keterlambatan pelayanan.

## 4.2 SARAN

Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (JEMPOL TIGER JAPRI) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengalami beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada pembahasan penelitian, berikut saran yang dapat diberikan sebagai masukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI:

1. Disdukcapil Kota Semarang sebagai pelaksana pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI perlu membuat pemetaan terkait persebaran lansia yang belum memiliki KTP-el dengan melakukan proyeksi sehingga didapat daerah prioritas untuk pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI, salah satunya adalah Kecamatan Semarang Utara.
2. Disdukcapil Kota Semarang perlu menambahkan personil ke dalam tim JEMPOL TIGER JAPRI karena saat ini tim pelaksana tidak cukup dan hanya terdiri dari 2 pegawai yang harus bertanggungjawab melayani seluruh permohonan perekaman KTP-el bagi penduduk rentan.
3. Terkait fenomena ketepatan waktu, perekaman KTP-el bagi lansia, Disdukcapil Kota Semarang perlu membuat jadwal perekaman KTP-el JEMPOL TIGER JAPRI bagi lansia agar waktu pelaksanaan program dapat berjalan dengan terstruktur dan lebih optimal.
4. Terkait fenomena pemantauan program, tim pemantau program JEMPOL TIGER JAPRI yang terdiri dari Sekretariat dan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Semarang perlu memberikan

peringat atau *reminder* kepada pelaksana JEMPOL TIGER JAPRI secara lebih tegas agar pelaksanaan pelayanan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.