



Implementation of an Outreach Service for Population Administration Document Processing among Older Adults in Lumban Julu District, Toba Regency

Yolanda Agnesia Sinurat¹, Lince Magriasti²

yolandasinurat89@gmail.com, lincemagriasti@fis.unp.ac.id

¹ Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Kota Padang, Indonesia

² Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Kota Padang, Indonesia

ABSTRACT

Population administration is a fundamental public service that plays a crucial role in ensuring citizens' civil rights. However, many older adults continue to face difficulties in obtaining population administration documents due to limited mobility, geographical barriers, inadequate transportation access, and socioeconomic constraints. To address these challenges, the Population and Civil Registration Office of Toba Regency has introduced the Jemput Bola service, a proactive outreach service designed to bring population administration services directly to vulnerable groups. This study aims to analyze the implementation of the Jemput Bola service for processing population administration documents for older adults in Lumban Julu District, Toba Regency, and to identify the factors influencing its implementation. A qualitative descriptive approach was employed. Data were collected through observations, in-depth interviews, and document analysis and were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the Jemput Bola service has improved older adults' access to population administration services by delivering services directly at the village level, thereby reducing geographical barriers and mobility limitations. The implementation of the program fulfills the dimensions of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure as proposed by Edward III. Nevertheless, several challenges remain, including limited human resources, inadequate operational funding, insufficient facilities and infrastructure, and suboptimal interagency coordination. Therefore, strengthening institutional capacity, increasing budget allocation, and improving cross-sectoral coordination are essential to ensure that the Jemput Bola service is implemented more effectively, equitably, and sustainably.

Keywords: Population Administration; Policy Implementation; Older Adults; *Jemput Bola* Service; Public Service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi mendasar dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efisien, transparan, dan akuntabel. Layanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan publik yang strategis. Dokumen identitas-seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), serta akta kelahiran dan kematian-berfungsi sebagai bukti identitas yang sah, yang memungkinkan warga untuk mengakses berbagai layanan dan manfaat, termasuk layanan publik, perlindungan hukum, pendidikan, layanan kesehatan, bantuan sosial, dan layanan perbankan. Oleh karena itu, Negara berkewajiban untuk memastikan setiap penduduk memperoleh dokumen-dokumen tersebut, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Meskipun terdapat inovasi berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan pemerintah, menjamin akses yang merata terhadap layanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan masih menjadi tantangan di banyak wilayah. Kendala geografis, keterbatasan transportasi, hambatan ekonomi, serta rendahnya tingkat literasi administrasi menyebabkan sebagian individu belum memiliki dokumen pencatatan sipil yang lengkap. Tantangan-tantangan ini sangat krusial bagi kelompok rentan-terutama lanjut usia-yang menghadapi keterbatasan fisik dan mobilitas saat hendak mengakses layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kabupaten Toba merupakan wilayah di Provinsi Sumatera Utara yang memiliki karakteristik geografis berupa kawasan pegunungan di sekeliling Danau Toba. Akses transportasi di beberapa wilayah terbatas, sehingga mengharuskan penduduk menempuh jarak yang cukup jauh untuk mendapatkan layanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan. Berdasarkan data tahun 2024 dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Toba, Kecamatan Lumban Julu memiliki populasi sebanyak 11.136 jiwa, yang terdiri atas 5.548 laki-laki dan 5.588 perempuan. Jumlah tersebut mencakup 1.318 penduduk lanjut usia, sementara sekitar 5% dari populasi belum memiliki dokumen pencatatan sipil yang lengkap. Kondisi ini menunjukkan bahwa akses terhadap layanan pencatatan sipil masih menjadi persoalan yang memerlukan perhatian dari pihak berwenang.

Sebagai sebuah inovasi dalam pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba melaksanakan program "Jemput Bola" (layanan proaktif), yang menghadirkan layanan administrasi kependudukan dengan cara mendatangi warga secara langsung di lingkungan tempat tinggal mereka. Program ini bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan, khususnya bagi lansia, penyandang disabilitas, masyarakat berpenghasilan rendah, serta kelompok rentan lainnya yang mengalami kesulitan untuk mendatangi kantor layanan. Melalui inisiatif ini, pemerintah berupaya menghadirkan layanan yang lebih mudah diakses, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berbagai studi menunjukkan bahwa layanan Jemput Bola (layanan proaktif berbasis penjangkauan) meningkatkan akses warga terhadap layanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan. Medho, Nursalam, dan Seran (2024) mencatat bahwa keberhasilan pelaksanaan layanan penjangkauan ini bergantung pada faktor-faktor seperti komunikasi, sumber daya, kesediaan, dan struktur birokrasi. Sejalan dengan hal tersebut, Ascarya dan Hertati (2024) menemukan bahwa layanan Jemput Bola secara efektif meningkatkan perolehan dokumen pencatatan sipil bagi penduduk melalui pendekatan layanan langsung. Penelitian yang dilakukan oleh Parera, Neolaka, dan Kolianan (2025) menunjukkan bahwa inovasi layanan yang dikenal sebagai *Dukcapil Goes to School* memperluas akses siswa terhadap layanan pencatatan sipil. Sementara itu, Marfiati dan Reviandani (2023) menyoroti bahwa kualitas layanan Jemput Bola memengaruhi kepuasan warga dalam pengurusan dokumen pencatatan sipil.

Namun, penelitian terdahulu sebagian besar berfokus pada efektivitas program, kualitas layanan, atau pelaksanaan layanan yang ditujukan bagi masyarakat umum. Penelitian yang secara khusus membahas pelaksanaan layanan Jemput Bola (layanan proaktif berbasis komunitas) bagi lansia di wilayah pegunungan masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian belum mengintegrasikan analisis implementasi kebijakan berdasarkan teori Edwards III dengan paradigma *New Public Service*, yang dipahami sebagai pendekatan pelayanan publik yang berpusat pada warga.

Mengingat kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan Jemput Bola (pendekatan proaktif berbasis penjangkauan) dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan bagi lansia di Kecamatan Lumban Julu, Kabupaten Toba, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian ini memberikan

kontribusi baru dengan menganalisis implementasi layanan administrasi kependudukan bagi lansia di wilayah perdesaan melalui penggabungan perspektif implementasi kebijakan Edward III dengan paradigma *New Public Service*; hal ini menyajikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai inovasi layanan publik yang ditujukan bagi kelompok masyarakat lansia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan desain penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena kemampuannya dalam memberikan pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan layanan Jemput Bola (sebuah inisiatif penjangkauan proaktif) untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan bagi lanjut usia di Kecamatan Lumban Julu, Kabupaten Toba. Penelitian ini berfokus pada proses implementasi kebijakan, faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya, serta berbagai hambatan yang dihadapi baik oleh penyedia layanan maupun penerima manfaat dari kalangan lanjut usia.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Lumban Julu, Kabupaten Toba (Provinsi Sumatera Utara). Lokasi ini dipilih secara purposif karena kecamatan tersebut sering menjadi tempat pelaksanaan program Jemput Bola sebuah inisiatif berupa layanan proaktif yang menjangkau masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Selain itu, wilayah ini memiliki karakteristik medan pegunungan dan letak yang relatif jauh dari pusat pemerintahan, sehingga menjadikan penduduk lanjut usia sebagai kelompok yang membutuhkan akses langsung terhadap layanan administrasi kependudukan.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode *purposive sampling*; secara khusus, dipilih individu-individu yang dianggap memahami program Jemput Bola (*Proactive Outreach*) serta terlibat langsung dalam pelaksanaannya. Para informan tersebut meliputi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, staf operasional Jemput Bola, Camat Lumban Julu, aparat setempat, serta warga lanjut usia yang telah menerima layanan administrasi kependudukan melalui program tersebut.

Data penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan informan, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba serta Badan Pusat Statistik (BPS) kabupaten setempat, laporan pelaksanaan program Jemput Bola (layanan proaktif), serta berbagai peraturan perundang-undangan dan literatur akademis terkait administrasi kependudukan dan pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memantau secara langsung pelaksanaan layanan Jemput Bola (inisiatif penjangkauan proaktif). Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan program, tantangan yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas layanan. Dokumentasi berfungsi sebagai sumber data pelengkap, yang mencakup foto kegiatan, catatan layanan, laporan kegiatan, dan data demografis.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, teknik, dan waktu, sehingga menjamin tingkat kredibilitas yang tinggi bagi informasi yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Umum Layanan Jemput Bola

Layanan Jemput Bola (inisiatif layanan proaktif) merupakan inovasi dalam layanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sebagai wujud penerapan layanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan pencatatan sipil kepada masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, masyarakat berpenghasilan rendah, serta penduduk di wilayah terpencil.

Layanan diberikan melalui kunjungan ke masyarakat setempat, mengikuti jadwal yang dikoordinasikan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pihak kecamatan serta pemerintah daerah setempat. Layanan yang ditawarkan meliputi pendaftaran dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el); penerbitan Kartu Keluarga, akta kelahiran dan kematian, serta Kartu Identitas Anak (KIA); dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berkat pendekatan layanan langsung ini, warga tidak perlu lagi bepergian ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terletak di ibu kota kabupaten, sehingga meminimalkan biaya dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan administrasi tersebut.

Implementasi Pelayanan Jemput Bola Berdasarkan Teori Edward III

Komunikasi (Communication)

Komunikasi merupakan faktor penentu keberhasilan pelaksanaan kebijakan, karena melibatkan penyampaian informasi baik kepada pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya maupun kepada kelompok sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba melakukan koordinasi dengan pemerintah kecamatan dan desa sebelum melaksanakan program Jemput Bola (layanan proaktif). Informasi mengenai jam layanan disebarluaskan melalui pemberitahuan resmi, rapat koordinasi, dan saluran komunikasi desa, serta melalui komunikasi langsung antara kepala desa maupun kepala dusun dengan masyarakat.

Masyarakat yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka umumnya memperoleh informasi mengenai pelaksanaan program Jemput Bola (layanan proaktif) melalui pemerintah desa. Informasi tersebut memungkinkan mereka untuk menyiapkan dokumen yang diperlukan sebelum layanan diberikan. Namun, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penyebaran informasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal terutama warga lanjut usia yang tinggal di permukiman jauh dari pusat desa atau mereka yang memiliki keterbatasan komunikasi. Akibatnya, masih ada warga yang tidak mengetahui jadwal layanan sehingga tidak dapat memanfaatkan program tersebut.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi telah berjalan dengan baik, tetapi efektivitas penyampaian informasi masih memerlukan peningkatan melalui pemanfaatan media informasi yang lebih luas dan pendataan masyarakat sasaran yang lebih akurat.

Sumber Daya (Resources)

Keberhasilan pelaksanaan layanan Jemput Bola (inisiatif proaktif untuk menjangkau warga) sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, sarana, dan prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan layanan administrasi kependudukan, yang mencakup proses perekaman data biometrik maupun penerbitan dokumen identitas.

Namun, jumlah personel yang tersedia masih relatif terbatas dibandingkan dengan luasnya wilayah cakupan. Dalam satu sesi layanan, petugas harus melayani warga dari berbagai

lokasi secara bersamaan, sehingga memperpanjang waktu pelayanan. Selain kendala sumber daya manusia, kekurangan kendaraan operasional, peralatan pendaftaran biometrik, konektivitas internet, dan anggaran operasional juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan layanan di lapangan.

Kondisi geografis Kecamatan Lumban Julu yang berupa wilayah pegunungan mengharuskan petugas menempuh jarak yang cukup jauh untuk menjangkau masyarakat. Di beberapa wilayah, koneksi internet yang tidak stabil juga menghambat sinkronisasi data kependudukan secara daring, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan dengan pelayanan di kantor.

Tabel 1. Hasil Analisis Implementasi Pelayanan Jemput Bola Berdasarkan Teori Edward III

No	Dimensi	Temuan Penelitian
1.	Komunikasi	Sosialisasi dilakukan melalui pemerintah kecamatan dan desa, namun belum menjangkau seluruh lansia
2.	Sumber Daya	Kompetensi petugas baik, tetapi jumlah SDM, anggaran, kendaraan operasional, dan jaringan internet masih terbatas
3.	Disposisi	Petugas menunjukkan komitmen tinggi, responsif, dan memberikan pelayanan secara humanis
4.	Struktur Birokrasi	SOP telah tersedia dan pembagian tugas jelas, tetapi koordinasi lintas sektor masih perlu ditingkatkan

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2026).

Disposisi (Disposition)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mereka yang menjalankan layanan Jemput Bola (sebuah inisiatif layanan proaktif) memperlihatkan tingkat komitmen yang tinggi terhadap pelayanan masyarakat. Hal ini tercermin dari sikap staf yang ramah dan terbuka, serta kesediaan mereka untuk memberikan layanan secara langsung di kediaman warga lanjut usia yang memiliki keterbatasan mobilitas. Selain itu, staf juga membantu warga dalam memenuhi persyaratan administratif, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lancar.

Komitmen ini mencerminkan orientasi pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat penyelenggaraan layanan. Profesionalisme staf merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan publik yang lebih besar terhadap layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Struktur Birokrasi

Sebagaimana dikemukakan oleh Edward III, struktur birokrasi merupakan dimensi mendasar dalam implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang jelas memfasilitasi koordinasi, pembagian tugas, dan pengawasan pelaksanaan kebijakan, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan secara efektif. Dalam pelaksanaan program Jemput Bola (layanan proaktif) di Kabupaten Toba, struktur birokrasi melibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana utama, pemerintah kecamatan sebagai koordinator wilayah, serta pemerintah desa yang berperan dalam mendata penduduk sasaran dan menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian tugas di antara berbagai instansi telah dilaksanakan sesuai dengan mandat masing-masing. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan, menyediakan personel dan peralatan layanan, serta menerbitkan dokumen identitas dan dokumen pendaftaran. Pemerintah kecamatan berperan sebagai penghubung antara pemerintah

kabupaten dan pemerintah desa, sementara pemerintah desa turut membantu dengan mengidentifikasi penduduk yang belum memiliki dokumen identitas serta menyiapkan lokasi untuk pelaksanaan layanan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarlembaga belum sepenuhnya optimal. Dalam beberapa kegiatan penyediaan layanan, perubahan jadwal terlambat dikomunikasikan kepada masyarakat, sehingga mengurangi jumlah penerima manfaat. Selain itu, data mengenai populasi sasaran yang disediakan oleh pemerintah daerah tidak selalu mutakhir, yang mengakibatkan pencatatan penduduk lanjut usia menjadi tidak lengkap. Kondisi-kondisi ini menunjukkan perlunya memperkuat efektivitas struktur birokrasi melalui sistem koordinasi yang lebih terintegrasi serta pembaruan data secara berkala.

Faktor Pendukung Implementasi Pelayanan Jemput Bola

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan implementasi pelayanan Jemput Bola.

Yang pertama, komitmen para pejabat publik merupakan faktor kunci keberhasilan program ini. Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan dedikasi tinggi dalam melayani masyarakat, bahkan hingga mendatangi langsung rumah warga lanjut usia yang tidak dapat mendatangi pusat layanan akibat masalah kesehatan atau keterbatasan mobilitas. Sikap ini menunjukkan bahwa pemberian layanan tidak hanya berfokus pada penyelesaian prosedur administratif, tetapi juga pada pemenuhan hak-hak masyarakat.

Kedua, dukungan dari pihak kecamatan dan pemerintah desa turut memperlancar pelaksanaan program. Pemerintah desa bekerja sama dengan cara mengidentifikasi warga yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan, menyebarluaskan informasi mengenai jam layanan, serta menyediakan lokasi untuk pelaksanaan layanan. Kerja sama ini mempermudah proses identifikasi kelompok sasaran, sehingga memastikan layanan dapat menjangkau mereka yang membutuhkan secara lebih efektif.

Ketiga, partisipasi warga juga menjadi sumber dukungan. Sebagian besar masyarakat menunjukkan antusiasme terhadap program "Jemput Bola" (inisiatif layanan proaktif), karena layanan ini dinilai lebih sederhana dan cepat, sekaligus meniadakan biaya perjalanan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menghadirkan layanan langsung ke wilayah setempat memudahkan warga dalam mengurus dokumen identitas tanpa harus mengganggu aktivitas sehari-hari mereka.

Keempat, kerangka regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyediakan landasan hukum yang memperkuat pelaksanaan inovasi proaktif dalam layanan administrasi kependudukan.

Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Jemput Bola

Selain faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan Program Jemput Bola.

Faktor pertama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah personel yang tersedia tidak sebanding dengan luas wilayah layanan serta besarnya populasi yang membutuhkan layanan. Dalam satu kegiatan pelayanan, staf sering kali harus melayani warga dari berbagai lokasi secara bersamaan, sehingga memperpanjang waktu pelayanan.

Faktor kedua adalah keterbatasan dana operasional. Anggaran yang tersedia tidak mencukupi untuk menjamin penyediaan layanan secara rutin di semua wilayah; akibatnya, sebagian wilayah hanya menerima layanan pada waktu-waktu tertentu, sehingga warga terpaksa menunggu hingga jadwal layanan berikutnya.

Faktor ketiga adalah keterbatasan sarana dan prasarana. Kendaraan operasional, perangkat pendaftaran biometrik, peralatan komputer, printer, dan konektivitas internet belum sepenuhnya memadai untuk mendukung penyelenggaraan layanan di seluruh wilayah

Kecamatan Lumban Julu. Di beberapa desa dengan koneksi internet yang tidak stabil, proses sinkronisasi data penduduk menghadapi kendala, sehingga menghambat penerbitan dokumen.

Faktor keempat adalah kondisi geografis wilayah tersebut. Wilayah Kecamatan Lumban Julu memiliki karakteristik medan yang berat serta jarak yang relatif jauh antarwilayah permukiman. Kondisi jalan menuju berbagai desa menghambat perjalanan, terutama pada musim hujan. Situasi ini mengakibatkan waktu perjalanan bagi personel menjadi lebih lama dan meningkatkan biaya operasional layanan.

Faktor terakhir adalah rendahnya tingkat kesadaran di sebagian kalangan masyarakat mengenai pentingnya dokumen pencatatan sipil. Sebagian orang masih beranggapan bahwa pengurusan dokumen-dokumen tersebut hanya diperlukan untuk tujuan-tujuan tertentu; akibatnya, partisipasi warga dalam kegiatan terkait layanan belum mencapai tingkat yang optimal.

Pembahasan

Implementasi Pelayanan Jemput Bola dalam Perspektif Teori Edward III

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan Jemput Bola (jangkauan proaktif) di Kecamatan Lumban Julu secara umum telah memenuhi empat dimensi implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat dimensi ini saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Dari aspek komunikasi, koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah tingkat kecamatan dan desa telah memfasilitasi penyebaran informasi kepada masyarakat. Namun, penyampaian informasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh kelompok sasaran, khususnya lanjut usia yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas komunikasi melalui pemanfaatan beragam saluran serta pembaruan data penduduk yang menjadi sasaran layanan.

Pada aspek sumber daya, kompetensi staf telah mendukung penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan; namun, keterbatasan dalam hal jumlah staf, anggaran, sarana dan prasarana, serta konektivitas internet masih menjadi hambatan yang signifikan. Temuan ini memperkuat pandangan Edward III bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kecukupan sumber daya yang tersedia bagi organisasi yang bertanggung jawab melaksanakannya.

Disposisi pelaksana menunjukkan hasil yang positif. Petugas memiliki komitmen tinggi, bersikap ramah, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat lansia. Sikap tersebut memberikan dampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain itu, terkait struktur birokrasi, pembagian tugas di antara berbagai badan telah berjalan dengan memuaskan. Namun, koordinasi antarlembaga masih perlu diperkuat guna memastikan bahwa penyediaan layanan menjadi lebih efektif dan berhasil menjangkau seluruh segmen populasi sasaran.

Implementasi Pelayanan Jemput Bola dalam Perspektif New Public Service

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa layanan Jemput Bola (jangkauan proaktif) merupakan perwujudan nyata dari paradigma *New Public Service* yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2003). Paradigma ini menekankan bahwa peran pemerintah bukan sekadar menyediakan layanan, melainkan melayani masyarakat dengan berfokus pada kepentingan warga.

Pelayanan Jemput Bola mencerminkan pergeseran paradigma dalam administrasi publik: transisi dari pendekatan pasif menuju pendekatan proaktif. Alih-alih menunggu warga datang ke kantor layanan, pemerintah menghadirkan layanan langsung ke tengah masyarakat melalui unit keliling. Pendekatan ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk menyediakan layanan

yang inklusif dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan seperti lanjut usia.

Selain meningkatkan cakupan pencatatan sipil, penyediaan layanan secara langsung memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Kehadiran petugas di wilayah setempat memberikan kesempatan bagi warga untuk menyampaikan berbagai kendala yang mereka hadapi terkait prosedur administrasi kependudukan. Dengan demikian, layanan publik tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyelesaikan urusan administrasi, tetapi juga sebagai cara untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Medho, Nursalam, dan Seran (2024), yang mengidentifikasi komunikasi, sumber daya, kesiapan, dan struktur birokrasi sebagai faktor-faktor kunci yang menentukan keberhasilan pelaksanaan layanan Jemput Bola (layanan proaktif menjangkau warga). Selain itu, penelitian ini mendukung temuan Ascarya dan Hertati (2024), yang menyimpulkan bahwa layanan Jemput Bola secara efektif meningkatkan perolehan dokumen pencatatan sipil oleh warga melalui pendekatan penyediaan layanan secara langsung.

Di sisi lain, penelitian ini memberikan kontribusi baru dibandingkan penelitian sebelumnya dengan berfokus pada populasi lanjut usia di Kecamatan Lumban Julu, sebuah wilayah pegunungan yang terletak di kawasan Danau Toba. Selain menerapkan teori implementasi kebijakan Edward III, penelitian ini mengintegrasikan paradigma *New Public Service*, sehingga menawarkan perspektif yang lebih komprehensif mengenai penyelenggaraan layanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan kelompok masyarakat lansia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan Jemput Bola (layanan proaktif berbasis lapangan) yang dirancang untuk memfasilitasi pengurusan dokumen administrasi kependudukan bagi warga lanjut usia di Kecamatan Lumban Julu, Kabupaten Toba telah berjalan dengan sukses dan memberikan dampak positif terhadap akses layanan administrasi kependudukan. Layanan ini mendekatkan layanan kepada warga yang menghadapi keterbatasan mobilitas, kendala finansial, maupun hambatan geografis, sehingga mereka tidak perlu lagi mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III, pelaksanaan layanan Jemput Bola (inisiatif layanan proaktif) telah memenuhi kriteria terkait komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Aspek komunikasi telah didukung oleh koordinasi dengan pemerintah tingkat kecamatan dan desa, meskipun penyebaran informasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Terkait sumber daya, meskipun kompetensi staf sudah memadai, masih terdapat keterbatasan dalam hal jumlah personel, anggaran operasional, serta sarana dan prasarana. Aspek disposisi mencerminkan komitmen dan profesionalisme staf dalam memberikan layanan yang ramah dan penuh perhatian kepada para lansia. Sementara itu, struktur birokrasi telah mendukung pelaksanaan program melalui pembagian peran yang jelas, kendati koordinasi lintas sektor masih perlu diperkuat.

Studi ini juga menunjukkan bahwa layanan Jemput Bola (sebuah inisiatif penjangkauan proaktif) merupakan perwujudan dari paradigma *New Public Service*, yang menempatkan masyarakat sebagai pusat penyelenggaraan layanan. Kehadiran langsung pemerintah di tengah masyarakat mencerminkan pendekatan pelayanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan berkeadilan bagi kelompok rentan, khususnya lanjut usia.

Rekomendasi: Berdasarkan temuan penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba perlu mengintensifkan promosi layanan Jemput Bola (layanan proaktif)

melalui berbagai saluran informasi serta memastikan pengumpulan data yang lebih akurat mengenai populasi sasaran. Selain itu, pemerintah daerah harus meningkatkan dukungan dalam hal anggaran, sumber daya manusia, serta infrastruktur dan peralatan layanan guna memperluas cakupan secara berkelanjutan. Di samping itu, penguatan koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah kecamatan, dan pemerintah desa sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program. Disarankan agar penelitian selanjutnya melakukan evaluasi kuantitatif terhadap efektivitas layanan Jemput Bola atau membandingkan pelaksanaan program di berbagai kecamatan yang memiliki karakteristik wilayah berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya, D., & Hertati, D. (2024). Efektivitas program jemput bola terpadu sebagai upaya mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(2), 115–127.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Toba. (2024). Kecamatan Lumban Julu dalam angka 2024. BPS Kabupaten Toba.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas pelayanan program jemput bola terpadu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 55–68.
- Medho, Y., Nursalam, N., & Seran, G. G. (2024). Pelayanan program layanan jemput bola untuk E-KTP oleh Dukcapil Kabupaten Nagekeo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 45–58.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- OECD. (2018). *The path to becoming a data-driven public sector*. OECD Publishing.
- Parera, M., Neolaka, Y., & Kolianan, R. (2025). Implementasi program Jemput Bola Dukcapil Goes to School sebagai inovasi pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 12(1), 88–102.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1973). *Implementation*. University of California Press.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Wahyuni, D. (2021). Inovasi pelayanan publik dalam program jemput bola di Dinas Dukcapil Kabupaten Banyumas. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 91–104.