



Inovasi Pelayanan Publik melalui Program La-Jebola (Layanan Jemput Bola) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kolak Utara

<u>INFO ARTIKEL</u>	<u>INFO PENULIS</u>
Hernanda Universitas Sembilanbelas November Kolaka Ernandan652@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 2, Agustus 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Arafat Mallapiseng Universitas Sembilanbelas November Kolaka afatpascaunm@gmail.com	
Sudirman Baso Universitas Sembilanbelas November Kolaka dd.baso2018@gmail.com	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Hernanda., Mallapiseng, A., & Baso, S. (2025). Inovasi Pelayanan Publik melalui Program La-Jebola (Layanan Jemput Bola) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kolak Utara. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2), 3314-3321.

Abstrak

Artikel ini adalah hasil penelitian yang bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan mengenai implementasi sistem layanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara pada pelaksanaan program layanan La-Jebola sebagai bentuk inovasi pelayanan publik khususnya dilaksanakan di kecamatan Batuputih, dengan menggunakan pendekatan metode diskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi, kemudian data-data tersebut di analisis dengan menggunakan prosedur yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (verifikasi data). Hasil penelitian terkait dengan implementasi program layanan La-Jebola di Kecamatan Batuputih belum dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan, ini disebabkan pemberian informasi kepada masyarakat belum dilakukan dengan baik dan masif dengan cara langsung ke masyarakat, tapi dilakukan hanya dengan cara memanfaatkan sosial media, hal ini mengakibatkan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait pelaksanaan program layanan La-Jebola, sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum terlayani. Selanjutnya pelaksanaan program ini juga sering terkendala akibat jaringan internet yang tidak stabil dan belum bisa teratasi, sehingga proses pencetakan dokumen kependudukan harus dilakukan dikantor, dan memerlukan waktu sekitar 3 hari kerja.

Kata Kunci : Implementasi, Program, Layanan, La Jebola.

Abstract

This article is the result of research aimed at understanding and describing the implementation of the population administration service system by the Department of Population and Civil Registration of North Kolaka in the execution of the La-Jebola service program as a form of innovation in public services, particularly carried out in Batuputih sub-district, using a qualitative descriptive method approach. Data were obtained through interviews, observations, and documentation studies. Then the data are analyzed using the procedures proposed by Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing (data verification). The findings related to the implementation of the La-Jebola service program in Batuputih District have not been going well as expected, this is due to the fact that the information provided to the community has not been conducted properly and massively through direct communication with the community, but is only done by utilizing social media. This results in a lack of knowledge and understanding of the public regarding the implementation of the La-Jebola service program, so that there are still many people who have not been served. Furthermore, the implementation of this program is also often constrained by unstable internet networks that cannot be resolved, so the process of printing population documents must be carried out at the office, and takes about 3 working days.

Keywords: Implementation, Programs, Services, La-Jebola.

A. Pendahuluan

Penelitian ini akan berfokus pada pelayanan La-Jebola Ke Desa. La-Jebola ke Desa merupakan singkatan dari Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan ke Desa. Ini adalah sebuah program inovatif yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya yang tinggal di daerah-daerah terpencil atau sulit dijangkau, dalam mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan sebagainya.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan sebagai fungsi pelayanan masyarakat yang dalam penyelenggaraannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Maka dari itu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan maka perlu dibentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang profesional (Masrin, 2019). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 secara profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan dengan adanya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi pelayanan atau pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu faktor keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan administrasi publiknya melalui pelayanan publik. Pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang sesuai dengan haknya (Moenir, 2015).

Kemajuan teknologi informasi dewasa ini mengharuskan pelayanan administrasi oleh pemerintah berbasis komputerisasi sebagai manipestasi perwujudan paradigma *elektonik government* (e-gov). Dengan pengolahan data yang dilakukan secara komputerisasi dapat mempermudah proses pelayanan kependudukan dalam pencarian data penduduk menjadi lebih cepat dan efektif (Fajri et al., 2022). Teknologi informasi merupakan salah satu bentuk solusi bagi pengembangan program yang dapat dimaksimalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemanfaatan pengelolaan SIAK berbasis Informasi Teknologi (Ripa'i, 2018).

Kecamatan Batuputih adalah salah satu kecamatan yang ada di kabupaten Kolaka Utara yang berjarak sekitar 88 Km kepusat ibu kota kabupaten, terdapat 11 desa/kelurahan, ditahun 2024 jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Batuputih sebnayak 8.841 jiwa. Berikut adalah jumlah penduduk yang terlayani melalui program La Jebola di Kecamatan Batuputih sejak tahun 2021 hingga tahun 2024, sebagai berikut:

No.	Nama Desa dan Kelurahan	Jumlah Jiwa	KK	KTP	KIA	Akta Kelahiran	Total Layanan
1.	Kelurahan Batu Putih	1.609	73	438	21	26	558
2.	Desa Batu Api	218	18	68	14	12	112
3.	Desa Bukit Baru	626	11	73	16	15	115
4.	Desa Bukit Tinggi	751	27	86	32	14	159
5.	Desa Latowu	1.332	62	512	36	34	644

6.	Desa Lelewawo	1.396	71	478	42	41	632
7.	Desa Makkuaseng	655	39	82	56	28	205
8.	Desa Mosiku	1.173	112	362	22	32	528
9.	Desa Parung Lampe	308	11	51	22	18	102
10.	Desa Puncak Harapan	390	16	23	35	17	91
11.	Desa Tetebawo	383	9	34	28	14	85

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara 2025

Berdasarkan data yang diperoleh pada lokasi penelitian, program Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara (Si-LAKU) mulai dijalankan oleh Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil, kabupaten Kolaka Utara sejak tahun 2021. Saat ini kabupaten Kolaka Utara terdiri dari 15 kecamatan, yang salah satu fokus utama dalam penelitian ini adalah kecamatan Batuputih. Hingga tahun 2024 penduduk kecamatan Batuputih sebanyak 8.841 jiwa yang tersebar kedalam 11 desa/kelurahan.

Beberapa faktor yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Kolaka Utara yang berdasarkan hasil obsevasi dan diskusi dengan beberapa masyarakat yang ditemui di lokasi penelitian mengatakan bahwa masih berbelit-belit, proses lama dan jangkauan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang jauh karna hanya terletak di kota saja dan lain sebagainya. Maka dari itu, pemerintah berupaya agar hal tersebut tidak menjadi alasan lagi bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukannya dengan menciptakan inovasi-inovasi agar lebih memudahkan masyarakat atau bisa menjangkau masyarakat yang jauh dari pusat kota.

Hal tersebut yang mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui program La-Jebola ke desa. Namun yang menjadi kendala dalam program ini adalah ketersediaan jaringan yang kurang memadai di beberapa desa merupakan permasalahan klasik yang sering ditemui dalam pelayanan La-Jebola di desa sehingga hal tersebutlah yang menjadi permasalahan dan juga menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan La-Jebola. Selain itu pada saat dilakukan layanan La-Jebola hanya sedikit masyarakat yang terlayani karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bersama dengan pemerintah setempat.

B. Metodologi

Artikel ini adalah hasil penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Menurut Moleong (2012) dalam Safitri et al.,(2025), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan kata-kata yang diucapkan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi, kemudian data-data tersebut dianalisis dengan menggunakan prosedur yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (verifikasi data).

C. Hasil dan Pembahasan

Saat ini inovasi menjadi suatu keharusan bagi setiap instansi pemerintah agar mampu meningkatkan kualitas dan memenuhi semua tuntutan kemajuan, Terlebih lagi Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dalam bidang pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai salah satu Instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara melakukan inovasi pada bidang administrasi kependudukan dengan tetap memperhatikan dan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi daerahnya. Inovasi yang dilaksanakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kolaka Utara adalah Sistem Layanan Adminduk (Si-Laku) yakni Program Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (La-Jebola).

Sistem Layanan Adminduk (Si-Laku) adalah layanan Adminduk yang memberikan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau layanan yang ramah, mudah, cepat, gratis dan bebas pungli dalam mengurus Adminduk. Si Laku terdiri atas beberapa sub inovasi didalamnya salah satunya yaitu program La-Jebola. Program jemput bola administrasi kependudukan ini dilaksanakan dari tahun 2021. Program ini mengacu pada Surat Keputusan

Bupati Kolaka Utara No : 207/29/ tahun 2022 tentang Penetapan “Inovasi Daerah Si-Laku O2T (Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online dan Terintegrasi).

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan indikator pengukuran implementasi pelaksanaan program La-Jebola ke Desa yaitu dengan model implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari komunikator pada komunikan. Komunikasi menjadi salah-satu elemen penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik Keberhasilan sebuah kebijakan tergantung dari proses komunikasi. Komunikasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara dengan pemerintah desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Batuputih dan masyarakat serta semua elemen yang terlibat dalam Implementasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara Khususnya pada pelayanan La-Jebola (Layanan Jemput Bola) di Desa.

Dimensi komunikasi dalam implementasi kebijakan adalah terkait dengan pemberian informasi baik melalui sosialisasi secara langsung atau melalui media, dengan tujuan agar sasaran dari program dapat mengetahui maksud keberadaan program yang dijalankan beberapa unsur yang terdapat dalam komunikasi, seperti penyampaian pesan, isi pesan, media yang digunakan, serta sasaran penerima pesan, serta perubahan sebagai akibat komunikasi. Kutipan wawancara oleh Bapak Ba^{40th}, selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, yang mengatakan “....mengenai layanan Si- Laku ini didalamnya banyak program yang ada, dimana salah satunya adalah pelayanan jemput bola didesa (La-Jebola), dengan mencakup wilayah pemerintahan terendah, melalui program ini, kami dari Disdukcapil bersama dengan pemerintah setempat, sosialisasi yang kami lakukan cukup beragam sosialisasi melalui media sosial dan juga melalui Website: <https://dukcapil.kolutkab.go.id> kemudian kami juga ada grup whatsapp di desa. Dari situ program-program kami share, jadi nanti setelah kita informasikan pihak desa menyampaikan langsung kepada masyarakatnya..” (Wawancara, 25/01/2025).

Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Rs^{51th} selaku kepala desa Lelewawo, yang juga di pertegas oleh dipertegas oleh Bapak Ja^{48th} kepala desa Latowu yang mengatakan sebagai berikut “..memang sebelumnya informasi dari layanan ini kami dapatkan dari pihak capil kami dapatkan itu melalui chat Wa bahwa pihak capil akan turun ke desa kami untuk melakukan pelayanan langsung di desa terus kami sampaikan kepada masyarakat, agar kiranya masyarakat dapat mengetahui akan adanya program ini...” (Wawancara, 26/01/2025). Hal senada juga dituturkan oleh Bapak Hb^{49th} selaku masyarakat, juga memberikan pernyataan terkait dengan pelaksanaan program La-Jebola. “...Saya juga baru tahu kalau ada pelayanan capil yang turun langsung ke desa karna sebelumnya belum pernah dilakukan hal seperti itu, bagus sekali ada pelayanan yang langsung turun ke desa agar masyarakat benar-benar diperhatikan, hanya saja kalau bisa kami masyarakat diberitahu dan diberikan pemahaman seperti apa pelayanan yang akan kami terima, agar masyarakat bisa siap menyambut mereka...” (Wawancara, 28/01/2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut ditemukan fakta, pada umumnya masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang program La-Jebola ke desa ini. Hal ini terjadi diakibatkan sosialisasi yang tidak terencana dengan sistematis melibatkan semua pihak yang ada di desa seperti pemerintah desa, BPMD, BABINATIBMAS, dan BABINSA. Terkait dengan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara dan pemerintah setempat, masyarakat hanya mengetahui informasi tersebut hanya diri medsos dan informasi melalui grup WhatsApp yang beredar dikalangan masyarakat saja, masyarakat hanya diberikan informasi oleh pemerintah setempat disaat hari pelaksanaan pelayanan berlangsung, sehingga masyarakat banyak yang tidak memiliki persiapan karena sedang beraktifitas diluar rumah.

Disimpulkan bahwa melalui indikator komunikasi belum dilakukan dengan baik, karena bentuk komunikasi dari segi pemberian informasi kepada masyarakat dilakukan hanya dengan cara memanfaatkan sosial media, artinya belum ada sosialisasi secara langsung kepada masyarakat yang pemberitahuannya jauh sebelum pelaksanaan kegiatan layanan La-Jebola ini, masyarakat mendapatkan informasi pada saat kegiatan tersebut dilaksanakan pada hari pelaksanaannya sehingga hal ini mengakibatkan masyarakat tidak siap hadir karna tidak ada di tempat dan beraktivitas lain diluar desa.

2. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya baik sumber daya manusia, metode, dan sumber daya keuangan. Sasaran, tujuan, dan isi kebijakan walaupun sudah

dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan atau program, maka implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien.

Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan program yang dijalankan terkait dengan ketersediaan sumber daya yang ada dalam pelaksanaan program La-Jebola di desa, maka dilakukan wawancara dengan beberapa informan yang pernah terlibat dalam pelayanan La-Jebola, dimulai dengan Bapak Ba^{40th} selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara, memberikan tanggapan terkait ketersediaan sarana dan prasarana sumber daya dalam mendukung pelaksanaan program La-Jebola yang dijalankan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan program dan pelaksanaan program di lapangan, yang mengatakan bahwa "...Yang menjadi faktor pendukung dalam implementasi La-Jebola dari sisi sumber daya antara lain: (1) alat rekam mobile 2 unit, PC/Laptop, M2M, Printer, Blangko KTP EL/KIA, Mobil La-Jebola. (2) Petugas/Operator La-Jebola yang kompeten. (3) Jaringan internet..." (Wawancara, 25/01/2025).

Untuk mengetahui wujud dari sumber daya yang telah disampaikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara maka dilakukan pula wawancara kepada masyarakat yaitu Ibu Lt^{35th} memberikan tanggapannya sebagai berikut "...Kalau kami melihat dari ketersediaan peralatan yang digunakan kami rasa sudah cukup memadai, hanya saja kami masyarakat tidak ada pemberitahuan sebelumnya terkait dengan jadwal kunjungan layanan yang dilakukan, waktu para pegawai datang bersama dengan aparat desa, kebanyakan kami masyarakat masih berada di kebun, sehingga kami dihubungi oleh kepala dusun untuk pulang..." (Wawancara, 02/02/2025). Ditambahkan pula oleh pernyataan Bapak Bt 30th selaku masyarakat "...Untuk layanan la-jebola ini kami masyarakat sangat terbantu dalam pengurusan dokumen kependudukan, hanya saja yang masih menjadi kendala adalah tidak ada jadwal yang jelas ke desa kami, kesannya kaya daakan, sehingga kami masih berada di kebun harus balik lagi ke rumah, selain itu proses masyarakat yang dilayani cukup lama karena pegawai yang datang ke desa hanya sekitar 3 sampai 4 orang saja, sehingga kami masyarakat harus bergantian untuk dilayani..." (Wawancara, 02/02/2025).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait program layanan La-Jebola maka disimpulkan bahwa sumber daya yang ada sudah tersedia dengan baik karena didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, namun yang masih menjadi kendala adalah saluran internet yang masih sering terganggu. Kondisi ini juga ditemukan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Stefanus Arwandi Jai et al.(2016) tentang implementasi sistem administrasi kependudukan di kantor kelurahan Tunggul wulung Kota Malang yang menyatakan bahwa Hambatan dalam pelaksanaan SIAK adalah pengiriman berkas yang masih dilakukan secara manual dan jaringan internet yang lambat, mengingat bahwa program SIAK dilaksanakan dengan menggunakan jaringan internet. Oleh sebab itu perlu segera pemerintah kabupaten Kolaka Utara untuk melakukan revitalisasi penyediaan jaringan internet yang memadai untuk mendukung terlaksananya program La-Jebola ke desa sebagai manifestasi program *e-government* di Indonesia.

3. Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Keberhasilan dari suatu kebijakan tergantung bagaimana watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan sangat baik seperti yang diharapkan. Melihat dari kesungguhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara dalam hal ini tujuan dari dibentuknya kebijakan tersebut yang memberikan hak kepada semua masyarakat untuk bisa mendapat pelayanan dan fasilitas yang memadai, maka pemerintah dan semua yang terlibat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan bisa bersifat jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya.

Dalam pelaksanaan program La-Jebola demi meningkatkan layanan kependudukan bagi kebutuhan masyarakat tidak lepas dari setiap kendala yang dihadapi, namun pihak pelaksana harus mampu mengatasi hal tersebut demi mewujudkan pelaksanaan program yang bermutu dan bermanfaat bagi kebutuhan masyarakat umum, hal inilah yang menjadi landasan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara dalam pelaksanaan program La-Jebolo. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat terkait dengan respon masyarakat akan adanya program La-Jebola Ini, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Lt^{35th} yang mengatakan "...Kalau melihat pelaksanaan dari program La Jebola ini saya rasa sudah cukup bagus, dan pelayanannya juga ramah kami sebagai masyarakat sangat terbantu pada saat capil turun kedesa karena pada saat itu kami masyarakat bisa mengurus kebutuhan kami, apalagi jarak desa kami dengan kantor capil yang cukup jauh, karena lokasinya berada di Kota Lasusua, sehingga kami masyarakat langsung KTP, KIA dengan Akta kelahiran anak kami, jadi tidak perlu lagi repot-repot jauh mengurus, mudah dan alhamdulillah bagus pelayanannya dan juga gratis..." (Wawancara, 02/03/2025).

Ditambahkan pula oleh pernyataan Bapak Ad^{36th} selaku masyarakat yang memberikan pernyataan terkait dengan respon masyarakat pada pelayanan La-Jebola yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara, mengatakan bahwa "...Pelayanannya bagus, biasanya kalau kita mau mengurus KTP kita ke Lasusua dikantor capil tapi dengan adanya program layanan capil yang turun langsung kedesa kami masyarakat tidak jauh-jauh lagi mau mengurus ke Lasusua, selain itu pegawai-pegawainya juga bagus caranya dalam melayani, namun pada saat itu tidak langsung dilakukan percetakan KTP, KIA dan Akta Kelahiran karena terkendala lagi dengan gangguan jaringan makanya tidak bisa dilakukan percetakan..." (Wawancara, 03/02/2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa dari keterangan beberapa masyarakat sebagai penerima layanan mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara dapat melakukan tugasnya dengan baik dan memudahkan mereka dalam kepengurusan administrasi kependudukannya, sehinggadengan adanya program La-Jebola ini dapat memberikan akses kemudahan bagi masyarakat, terlepas dari masih banyaknya masyarakat yang belum merasakan pelayanan La-Jebola. Tanggapan masyarakat ini tidak terlepas dari disposisi pra pelaksana program yang sudah baik dan memahami serta memberi pelayanan kepada masyarakat.

4. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Birokrasi merupakan salahsatu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan.

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi, walaupun sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang sebenarnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melakukan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tidak akan terlaksana karena terdapat kelemahan struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut kerja sama orang banyak, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber- sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Dua karakteristik untuk mendongkrak kinerja struktur birokrasi adalah membuat standart operasionall prosedur (SOP) yang lebih fleksibel dan melaksnakan fragmentasi karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompoten dan kaapabel. Birokrasi dalam pengimplementasia Sistem Layanan Administrasi Kependudukan sangat dibutuhkan peran pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan La Jebola yang baik.

Dalam pelaksanaan program La-Jebola oleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kolaka Utara memiliki bidang yang menangani dalam pelaksanaannya, sehingga dapat diketahui bentuk dan mekanisme pelaksanaan kegiatannya, berikut kutipan wawancara penulis dengan Bapak Ba^{40th} selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, yang mengatakan "...pada Dinas Dukcapil Kabupaten Kolaka Utara ada 4 bidang yang membidangi bidang La-Jebola yaitu, Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Dalam pelaksanaan La Jebola keempat bidang tersebut selalu terlibat atau berkoordinasi. Namun demikian, tugas La jebola ini ada 2 bidang yang bertanggung jawab yaitu Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Bidang Pencatatan Sipil." (Wawancara, 25/01/2025)

Selanjutnya ditambahkan pula oleh Bapak Su^{40th} selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, yang memberikan pernyataan terkait dengan pelaksana program yang terlibat dalam pelaksanaan program La-Jebola, yang mengatakan "...Pelaksana program yang terlibat dalam pelayanan sistem layanan Adminduk khususnya pada pelaksanaan program La-Jebola

berupa perekaman KTP EL, cetak KTP, kartu keluarga, KIA, Aktivasi IKD, SKPWNI yang terlibat adalah bidang pendaftaran penduduk, selanjutnya untuk La-Jebola Adminduk berupa Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian yang terlibat langsung adalah Bidang Pencatatan Sipil. Namun dalam prakteknya dalam pelaksanaan program layanan La-Jebola, pelaksanaannya dilaksanakan secara terpadu, maksudnya semua melayani dokumen Adminduk yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga diharapkan seluruh implementator sudah melakukan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan..." (Wawancara, 25/01/2025).

Selanjutnya Ibu Ls ^{28th} selaku pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, juga memberikan tanggapan melalui wawancara terkait dengan kesiapan tim pelaksana dalam menjalankan program La Jebola kedesa, mulai dari waktu pelaksanaan sampai jumlah tim yang turun langsung kelapangan, yang mengatakan "...Terkait dengan pelaksanaan program La Jebola, ini tidak setiap hari dilaksanakan. Kalau dirata-ratakan 8 kali dalam satu bulan, untuk tim La Jebola yang turun ke lapangan melaksanakan La Jebola ada sekitar 5 sampai 6 orang pegawai, dan untuk waktu pelayanan La Jebola dilapangan tidak menentu, terkadang sampai malam, jadi tergantung pada banyaknya masyarakat yang dilayani. Namun kalau mau dirata-ratakan antara jam 09.00 s.d 14.00 WITA (rata-rata waktu pelayanan La Jebola di lapangan)." (Wawancara, 25/01/2025).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaan program La-Jebola, ini tidak setiap hari dilaksanakan. Kalau dirata-ratakan 8 kali dalam satu bulan, waktu pelayanan dimulai dari pukul 09.00 s.d 14.00 WITA, untuk tim La-Jebola yang turun ke lapangan melaksanakan La Jebola ada sekitar 5 sampai 6 orang pegawai. Sehingga dari hasil wawancara dan observasi pada pelaksanaan program layanan La Jebola dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya belum dapat menyentuh keseluruhan lapisan masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum terlayani melalui program La Jebola ini, ditambah lagi dengan kurangnya antusias dari masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam membantu program pemerintah demi memiliki dokumen kependudukan, serta masih minimnya pengetahuan masyarakat akan manfaat dan tujuan dari pelaksanaan program La Jebola.

D. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dilakukan terkait implementasi pelaksanaan program La-Jebola, dengan menggunakan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Edward II maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih aktif melaksanakan sosialisasi mengenai program La-Jebola dengan melibatkan pemerintah kecamatan dan desa secara intensif sehingga seluruh masyarakat yang bermukim di pelosok desa dapat mengetahui dan berpartisipasi dalam program tersebut. Kemudian dari pada itu untuk memperlancar program La-Jebola maka pemerintah daerah kabupaten Kolaka Utara untuk memastikan tersedianya jaringan internet yang dapat diakses dengan baik di pelosok-pelosok desa.

E. Referensi

- Fajri, R., Zulkifli, Z., & Aflizar, A. (2022). Sistem Informasi Kependudukan Gampong Pante Pisang Kecamatan Peusangan. *Jurnal Tika*, 7(3), 274–281.
- Jai, S. A., Setyawan, D., & Adiwidjaja, I. (2016). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 5(1).
- Keputusan Bupati Kolaka Utara Nomor 400.12 / 185 Tahun 2024 Tentang Penetapan Inovasi Daerah Si Laku O2T (Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online Dan Terintegrasi) Kabupaten Kolaka Utara.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Nomor: 400.12 /60.B/2023 Tentang Penetapan Inovasi Si Laku O2T (Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online Dan Terintegrasi) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.
- Masrin, Indra, & Hasibuan, E., (2019). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Padang. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi* 5.1
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2018. *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan.
- Moenir.(2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta. PT. Bumi Akasara.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Ripa'i, A. (2018). Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi menuju single identity number di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil (Kependudukan Dan Catatan Sipil)*, 67–85.

Safitri, H. N., Mallapiseng, A., & Baso, S. (2025). Efektivitas Program Pengentasan Pemukiman Kumuh Terpadu di Kampung Bajo Kelurahan Anaiwoi Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 323–333.

Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.