

# IMPELEMENTASI PROGRAM TAMASYA JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong)

Rara Dika<sup>1</sup>, Arif Budiman<sup>2</sup>, Fakhri<sup>3</sup>  
Program Studi Adminstrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
e-mail: [raradika12@gmail.com](mailto:raradika12@gmail.com)

## ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini menunjukkan masih banyak masyarakat di Desa Mamigang, Kecamatan Halong, yang belum memiliki administrasi kependudukan, yang dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah petugas jemput bola serta rendahnya kesadaran masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai Implementasi Program Tamasya Jemput Bola dalam meningkatkan akses layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong) menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum optimal, terlihat dari indikator kemudahan akses yang belum menjangkau wilayah terpencil, rendahnya partisipasi dan antusiasme masyarakat, serta keterbatasan jumlah petugas, fasilitas pendukung, dan ketidaksesuaian beberapa tahapan pelaksanaan dengan SOP. Meskipun demikian, kerja sama, tanggung jawab, koordinasi, kompetensi, komitmen, serta kemampuan adaptasi pelaksana dinilai cukup baik. Faktor penghambat program meliputi belum terjangkanya seluruh wilayah desa, kurangnya informasi jadwal kegiatan kepada masyarakat, minimnya kepedulian warga, keterbatasan petugas, ketidaktersediaan perlengkapan, serta kegiatan yang belum terstruktur, sedangkan faktor pendukungnya berupa dukungan instansi terkait, profesionalisme petugas, perencanaan yang dilakukan pelaksana, pemahaman tugas oleh petugas, serta upaya memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal.

**Kata Kunci:** Implementasi, Program Tamasya Jemput Bola, Kabupaten Balangan

## ABSTRACT

*The problem in this study shows that there are still many people in Mamigang Village, Halong District, who do not have population administration, which is influenced by the limited number of outreach officers and low public awareness. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of the study regarding the Implementation of the Outreach Program in improving access to services at the Population and Civil Registration Office of Balangan Regency (Case Study of Mamigang Village, Halong District) show that its implementation is not optimal, seen from indicators of ease of access that have not reached remote areas, low community participation and enthusiasm, as well as limited numbers of officers, supporting facilities, and inconsistencies in several stages of implementation with SOPs. Nevertheless, cooperation, responsibility, coordination, competence, commitment, and adaptability of implementers are considered quite good. Factors inhibiting the program include the inaccessibility of all village areas, a lack of information on activity schedules for the community, minimal community awareness, limited staff, unavailability of equipment, and unstructured activities. Supporting factors include support from relevant agencies, staff professionalism, planning by implementers, staff understanding of their duties, and efforts to ensure optimal service to the community.*

**Keywords:** Implementation, Jemput Bola Outing Program, Balangan Regency

## PENDAHULUAN

Pelayanan Tamasya Jemput Bola memiliki peran strategis dalam menunjang pembangunan daerah. Peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan berdampak langsung pada meningkatnya keakuratan data daerah. Data yang valid menjadi dasar penting bagi ketepatan sasaran berbagai program pemerintah, seperti penyaluran bantuan sosial, penyelenggaraan pemilihan umum, pelayanan pendidikan, serta sektor lainnya. Selain itu, ketersediaan data kependudukan yang akurat juga merupakan prasyarat utama dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis digital yang saat ini terus dikembangkan di seluruh wilayah Indonesia.

Seiring dengan pelaksanaannya, manfaat positif dari program ini mulai dirasakan. Tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Balangan, khususnya KTP-el dan Akta Kelahiran, menunjukkan tren peningkatan setiap tahun. Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya identitas hukum sebagai warga negara juga semakin membaik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan jemput bola melalui Program Tamasya mampu memberikan kontribusi nyata dalam memperluas akses layanan administrasi kependudukan secara inklusif dan merata.

Dalam kerangka desentralisasi dan otonomi daerah, Program Tamasya Jemput Bola mencerminkan adanya inovasi serta inisiatif pemerintah daerah dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan ini layak mendapatkan apresiasi dan dapat dijadikan contoh bagi daerah lain dengan karakteristik wilayah yang serupa. Namun demikian, keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh pelaksana teknis di lapangan, melainkan juga memerlukan dukungan kebijakan yang kuat, koordinasi antarinstansi, partisipasi aktif masyarakat, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi guna menjamin keberlanjutan dan efektivitas pelaksanaannya.

Sebagai upaya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melaksanakan inovasi pelayanan jemput bola yang dikenal sebagai Program Tamasya Jemput Bola. Program ini dirancang untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara menghadirkan petugas secara langsung ke desa-desa guna memberikan layanan administrasi kependudukan. Kehadiran program ini diharapkan mampu memperluas akses masyarakat terhadap layanan kependudukan, mengurangi kesenjangan pelayanan antara wilayah perkotaan dan perdesaan, serta mempercepat terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Desa Mamigang di Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, menjadi lokasi yang menarik untuk diteliti karena letaknya relatif jauh dari pusat pemerintahan kabupaten. Melalui pelaksanaan Program Tamasya Jemput Bola, masyarakat desa tidak lagi harus menempuh perjalanan jauh untuk mengurus dokumen kependudukan. Kondisi ini sejalan dengan prinsip reformasi birokrasi yang menekankan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan. Meskipun demikian, pelaksanaan program ini masih menghadapi sejumlah kendala. Pertama, masih terdapat sebagian besar masyarakat Desa Mamigang yang belum memiliki dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Kondisi ini mencerminkan permasalahan serius terkait aksesibilitas, tingkat kesadaran masyarakat, serta pemerataan layanan administrasi kependudukan, di mana kepemilikan dokumen kependudukan baru mencapai sekitar 65% dari total penduduk desa (Sumber: Administrasi Kependudukan Desa Mamigang Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, 2025).

Kedua, keterbatasan jumlah petugas jemput bola serta kurangnya kompetensi dan pelatihan khusus dalam pelayanan lapangan menjadi kendala tersendiri. Selain itu, minimnya tenaga lokal yang memahami kondisi sosial dan budaya setempat menyebabkan komunikasi dengan masyarakat belum berjalan optimal. Dengan jumlah penduduk Desa Mamigang yang cukup besar, waktu pelayanan menjadi lebih lama sehingga berpotensi meningkatkan kesalahan dalam proses penerbitan dokumen akibat kurangnya ketelitian (Sumber: Jumlah Petugas, 2025).

Ketiga, rendahnya tingkat kesadaran sebagian masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur pengurusan juga menjadi hambatan. Kondisi ini diperparah oleh terbatasnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dengan judul “Implementasi Program Tamasya Jemput Bola dalam Meningkatkan Akses Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong)”.

## **METODE**

Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Mamigang Kecamatan Halong Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Kode Pos. 71666.

Pendekatan penelitian merupakan suatu strategi atau perencanaan yang dirancang untuk menentukan bagaimana proses penelitian akan dilaksanakan. Rancangan ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian eksplanatif (penjelasan), yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis hubungan antar variabel serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tipe studi yang diterapkan dalam penyusunan skripsi ini ialah studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mencari solusi terhadap masalah yang ada saat ini. Dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif merupakan cara untuk menginterpretasikan data yang ada, seperti halnya mengenai keadaan yang dialami.

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2016:25) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

1. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

Sumber Data menurut Sugiyono (2016:25) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila riset menggunakan wawancara untuk mengumpulkan datanya, maka sumber data dikenal sebagai informan, yaitu individu yang memberikan respons dan menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah observasi sehingga sumber data juga disebut informan. Informan merujuk pada individu yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi data. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai infoeman kunci.

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1

Desain Operasional Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Teori G. Shabbir Chema dan Dennis A.	1. Kondisi lingkungan	a. Kemudahan akses b. Partisipasi dalam program

Rondinelli (dalam Subarsono, 2020: 101-102) implementasi kebijakan		c. Kebiasaan masyarakat
	2. Hubungan Antar Organisasi	a. Kerjasama pelaksana b. Tanggung jawab pelaksana c. Koordinasi
	3. Sumberdaya organisasi	a. Kualitas petugas b. Fasilitas pendukung c. Sesuai dengan SOP
	4. Karakteristik dan kemampuan Agen Pelaksana	a. Kompetensi Pelaksana b. Komitmen Pelaksana c. Kemampuan pelaksana menyesuaikan diri

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:217) sebagai berikut :

1. Wawancara

Yaitu teknik penggalan data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Implementasi Program Tamasya Jemput Bola dalam Meningkatkan Akses Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong).

3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Implementasi Program Tamasya Jemput Bola dalam Meningkatkan Akses Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong).

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Membangun presentasi, pada fase ini metode yang paling sederhana untuk maju adalah dengan membagi inovasi menjadi bagian-bagian atau elemen-elemen tertentu, menggunakan ini sebagai garis matriks. Sisi vertikal matriks mencakup periode waktu, mulai dari penggunaan awal hingga penggunaan selanjutnya. Jika terdapat perubahan pada elemen selama periode tersebut, kita dapat menambahkan penjelasan singkat mengenai perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14).
2. Memasukkan informasi. Pada fase ini, peneliti sedang mencari perubahan yang terjadi pada inovasi, elemen demi elemen. Perubahan tersebut dapat dicatat dalam catatan lapangan wawancara dengan pengguna inovasi yang telah diberi kode, yang secara khusus ditanya apakah mereka telah menciptakan sesuatu yang sudah diberi kode dalam buku inovasi.
3. Menganalisis informasi. Pada fase ini, peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi dengan merujuk kembali kepada elemen lain dari catatan

lapangan, terutama informasi tambahan yang diberikan oleh orang-orang mengenai perubahan tersebut atau alasannya. Proses analisis informasi dalam penelitian kualitatif berlangsung sejak sebelum ke lapangan, selama berada di lapangan, hingga setelah meninggalkan lapangan.

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satunya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Penelitian yang berjudul Implementasi Program Tamasya Jemput Bola dalam Meningkatkan Akses Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong):

#### 1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan menunjukkan bahwa peneliti kembali ke lokasi penelitian, melakukan observasi dan wawancara dengan sumber data yang lama serta yang baru. Tujuan dari ini adalah untuk meningkatkan kedekatan antara peneliti dan narasumber agar semua informasi dapat diungkap tanpa ada yang ditutupi.

#### 2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan dengan lebih teliti dan terus-menerus. Dengan cara ini, data dan rangkaian kejadian dapat dicatat dengan tepat dan teratur. Dengan cara meningkatkan ketekunan tersebut, peneliti dapat melakukan verifikasi

#### 3. Diskusi dengan Teman Sejawat

Bahan rujukan dalam konteks ini adalah keberadaan saksi yang dapat membuktikan informasi yang telah diperoleh oleh peneliti. Informasi mengenai hubungan antar manusia atau deskripsi suatu situasi perlu dilengkapi dengan gambar-gambar. Peralatan untuk merekam informasi dalam penelitian kualitatif, seperti kamera dan alat perekam suara, sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan terhadap data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

#### 4. *Member check*

Member check merupakan langkah untuk memverifikasi informasi yang didapat oleh peneliti dari sumber data. Tujuan dari member check adalah untuk menilai seberapa akurat data yang diperoleh dibandingkan dengan informasi yang disampaikan oleh sumber data.

## PEMBAHASAN

### 1. Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan dapat diartikan sebagai keseluruhan situasi dan faktor yang mengelilingi individu maupun organisasi, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, yang memiliki pengaruh terhadap aktivitas, tingkat kenyamanan, kinerja, serta perilaku manusia dalam menjalankan perannya.

#### a. Kemudahan Akses

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses layanan masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat di wilayah terpencil yang belum terjangkau pelayanan karena petugas belum mampu menjangkau seluruh area desa. Kondisi tersebut menimbulkan ketimpangan akses antara warga yang berada dekat dengan lokasi pelayanan dan masyarakat yang tinggal jauh dari titik kegiatan. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan program belum sepenuhnya mempertimbangkan kebutuhan kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, yang masih mengalami kesulitan dalam mengikuti layanan karena lokasi pelayanan jemput bola belum selalu disesuaikan dengan kondisi dan keterbatasan mereka.

**b. Partisipasi dalam Program**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam program masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi serta kurang optimalnya koordinasi antara aparat desa dan tim pelaksana, sehingga informasi mengenai jadwal dan pelaksanaan layanan tidak sepenuhnya tersampaikan kepada masyarakat. Akibatnya, hanya sebagian kecil warga yang hadir saat kegiatan berlangsung. Kondisi tersebut tercermin dari masih banyaknya masyarakat Desa Mamigang Kecamatan Halong yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran, yang menunjukkan adanya permasalahan dalam aspek aksesibilitas, kesadaran masyarakat, serta pemerataan layanan, di mana tingkat kepemilikan dokumen kependudukan baru mencapai sekitar 65% dari total penduduk desa (Sumber: Administrasi Kependudukan Desa Mamigang Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, 2025).

**c. Kebiasaan Masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kebiasaan masyarakat dalam mengikuti program masih tergolong kurang baik. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat antusiasme warga yang menganggap program tersebut belum memberikan perubahan yang signifikan, sehingga ketika petugas hadir masyarakat tidak segera berkumpul atau mempersiapkan diri untuk mengikuti layanan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sebagian warga memilih tidak berpartisipasi karena menilai pelayanan yang diberikan belum konsisten dan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan mereka. Kondisi ini diperkuat oleh hasil dokumentasi yang memperlihatkan bahwa hanya sebagian kecil masyarakat yang terlibat dalam pelaksanaan program, yang pada akhirnya berdampak pada terhambatnya efektivitas program secara keseluruhan (Sumber: Jumlah Pembuatan Dokumen Kependudukan Desa Mamigang, 2025).

**2. Hubungan Antar Organisasi**

Hubungan antarorganisasi merupakan pola interaksi yang mencakup kerja sama, koordinasi, serta komunikasi antara dua atau lebih organisasi dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang saling berkaitan. Hubungan tersebut terbentuk karena adanya kebutuhan bersama, tingkat saling ketergantungan, maupun kepentingan yang hanya dapat diwujudkan melalui upaya kolaboratif.

**a. Kerjasama Pelaksana**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kerja sama antar pelaksana program telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari soliditas dan sinergi tim yang melibatkan unsur kecamatan, desa, serta instansi terkait yang secara konsisten hadir dan berperan aktif dalam setiap pelaksanaan layanan. Hasil observasi juga menunjukkan adanya kolaborasi yang positif dan produktif, di mana setiap unit bekerja secara terintegrasi mulai dari penyusunan jadwal, persiapan sarana dan prasarana, hingga pemberian layanan langsung kepada masyarakat. Koordinasi yang kuat antar pelaksana tersebut menjadikan kegiatan pelayanan berlangsung lebih efektif dan efisien.

**b. Tanggung Jawab Pelaksana**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab para pelaksana program telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari keseriusan pelaksana dalam memastikan masyarakat memperoleh layanan secara optimal tanpa hambatan berarti. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas melaksanakan tugas dengan penuh kesungguhan, termasuk memberikan pendampingan kepada warga yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir maupun pemahaman alur pelayanan. Sikap ramah dan responsif yang ditunjukkan tersebut mencerminkan komitmen dan tanggung jawab pelaksana dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

**c. Koordinasi**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa koordinasi antar pelaksana program telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari adanya perencanaan

bersama, penyusunan jadwal kegiatan, serta upaya memastikan setiap petugas memahami tugas dan perannya masing-masing. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pembagian tugas dilakukan secara jelas dan merata, sehingga tidak terjadi tumpang tindih maupun kekosongan peran. Dengan koordinasi yang tertata tersebut, pelaksanaan kegiatan jemput bola dapat berlangsung lebih efisien dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

### 3. Sumberdaya Organisasi

Sumber daya organisasi merupakan keseluruhan elemen yang dimiliki dan dimanfaatkan oleh suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitas, mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta menjaga keberlangsungan operasionalnya. Sumber daya tersebut mencakup berbagai aspek yang saling mendukung sehingga organisasi mampu berfungsi secara efektif dan efisien.

#### a. Kualitas Petugas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas petugas dalam pelaksanaan program masih tergolong kurang baik. Kondisi ini terlihat dari jumlah petugas yang tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang membutuhkan layanan, sehingga proses pelayanan berlangsung cukup lama dan memunculkan berbagai keluhan. Hasil observasi menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang terlibat masih terbatas serta koordinasi antar petugas belum berjalan optimal, yang berdampak pada terhambatnya pelayanan. Selain itu, hasil dokumentasi mengungkapkan bahwa petugas jemput bola belum seluruhnya memiliki kompetensi dan pelatihan yang memadai, ditambah dengan keterbatasan tenaga lokal yang memahami kondisi sosial dan budaya desa. Dengan jumlah penduduk Desa Mamigang yang relatif besar, keterbatasan tersebut menyebabkan durasi pelayanan menjadi panjang dan meningkatkan potensi terjadinya kesalahan dalam proses penerbitan administrasi kependudukan (Sumber: Jumlah Petugas, 2025).

#### b. Fasilitas Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung dalam pelaksanaan program masih tergolong kurang memadai. Kondisi ini ditandai dengan keterbatasan ketersediaan perlengkapan penting yang menyebabkan proses pelayanan sering terhambat dan berdampak pada lamanya waktu tunggu masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa jaringan internet yang digunakan belum stabil, sehingga petugas mengalami kesulitan dalam melakukan input data secara langsung dan sebagian proses pelayanan harus ditunda atau diulang. Selain itu, hasil dokumentasi mengungkapkan bahwa beberapa perangkat teknologi, seperti laptop dan printer, kerap mengalami gangguan bahkan tidak dapat digunakan, yang pada akhirnya memperlambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan (Sumber: Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2025).

#### c. Sesuai dengan SOP

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini terlihat dari beberapa tahapan pelayanan yang dilakukan tidak mengikuti urutan sebagaimana mestinya dan cenderung dilaksanakan secara tidak konsisten, sehingga proses pelayanan menjadi kurang terstruktur dan menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Hasil observasi juga menunjukkan adanya persyaratan pelayanan yang seharusnya dipenuhi namun terkadang dilewati, yang berpotensi menimbulkan ketidaktepatan data. Selain itu, hasil dokumentasi mengungkapkan bahwa SOP yang tersedia hanya dijalankan sebagian, khususnya pada tahapan pencatatan dan pendokumentasian, sehingga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan administrasi (Sumber: SOP, 2025).

### 4. Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana merujuk pada seperangkat sifat, ciri, serta kompetensi yang dimiliki oleh individu maupun tim yang bertanggung jawab dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan. Kompetensi tersebut memungkinkan agen pelaksana menjalankan tugas secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Mengingat agen

pelaksana terlibat langsung dalam proses implementasi, kualitas karakter dan kemampuan yang mereka miliki menjadi faktor penting yang sangat memengaruhi tingkat keberhasilan pelaksanaan program.

a. **Kompetensi Pelaksana**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kompetensi para pelaksana program telah tergolong baik. Hal ini tercermin dari kemampuan petugas dalam memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing serta menjalankan proses pelayanan secara cepat dan tepat. Selain itu, petugas juga menunjukkan penguasaan yang memadai terhadap prosedur administrasi yang berlaku. Hasil observasi lebih lanjut memperlihatkan bahwa para pelaksana memiliki kemampuan adaptasi yang baik, di mana mereka tetap mampu bekerja secara tenang dan menemukan solusi yang tepat ketika menghadapi kendala teknis maupun kondisi lapangan yang kurang mendukung.

b. **Komitmen Pelaksana**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa komitmen para pelaksana program tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari keseriusan petugas dalam menjalankan tugas mulai dari tahap persiapan hingga pelaksanaan pelayanan di lapangan. Petugas tidak hanya sekadar hadir, tetapi juga terlibat secara aktif dalam memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksana menunjukkan dedikasi yang tinggi dengan menjaga ketepatan waktu, kesiapan kerja, serta kesungguhan dalam memberikan pelayanan meskipun harus berpindah-pindah lokasi dan menghadapi berbagai kondisi lapangan yang kurang mendukung.

c. **Kemampuan Pelaksana Menyesuaikan Diri**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelaksana dalam menyesuaikan diri terhadap kondisi lapangan telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari kemampuan petugas untuk beradaptasi dengan berbagai situasi, seperti jarak lokasi pelayanan yang cukup jauh, kondisi cuaca yang tidak menentu, serta jumlah masyarakat yang datang secara tiba-tiba. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksana memiliki kemampuan adaptasi sosial yang tinggi, ditunjukkan melalui cara komunikasi yang disesuaikan dengan latar belakang masyarakat yang beragam, baik kelompok lansia, pemuda, maupun warga yang masih kurang memahami prosedur pelayanan.

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Program Tamasya Jemput Bola dalam Meningkatkan Akses Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong).**

1. **Faktor Penghambat**

a. **Petugas Tidak Menjangkau Seluruh Desa Mamigang**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa petugas belum mampu menjangkau seluruh wilayah Desa Mamigang secara optimal. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan luas wilayah kerja yang harus dilayani, sehingga beberapa bagian desa tidak dapat dijangkau secara rutin. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa kondisi geografis Desa Mamigang yang relatif terpencil serta akses jalan yang sulit dilalui menjadi kendala tersendiri bagi petugas dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh. Akibatnya, pemerataan layanan administrasi kependudukan di seluruh wilayah desa belum sepenuhnya terwujud.

b. **Banyak Warga Yang Tidak Mengetahui Jadwal Kegiatan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui jadwal pelaksanaan kegiatan karena informasi tidak tersampaikan secara merata. Kondisi ini menyebabkan tingkat partisipasi masyarakat menurun sehingga program yang dijalankan belum mampu mencapai target yang diharapkan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa perubahan jadwal kegiatan kerap terjadi secara mendadak tanpa disertai pemberitahuan yang memadai kepada masyarakat, baik akibat kendala internal

pelaksana maupun kondisi lapangan yang tidak memungkinkan. Situasi tersebut semakin memperkuat rendahnya keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan.

c. Kurangnya Sikap Peduli Dalam Program Oleh Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepedulian masyarakat terhadap program masih tergolong rendah. Rendahnya kepedulian tersebut umumnya disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai tujuan dan manfaat dari program yang dilaksanakan. Hasil observasi menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan masih terbatas dan cenderung bersifat formal, sehingga masyarakat tidak merasa terlibat secara langsung. Kondisi ini berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dan menyebabkan pelaksanaan program belum berjalan sesuai dengan target yang diharapkan.

d. Jumlah Petugas yang Minim

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas yang hadir belum sebanding dengan banyaknya masyarakat yang membutuhkan layanan. Keterbatasan jumlah petugas tersebut disebabkan oleh beban kerja yang cukup tinggi, karena selain memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, petugas juga harus menangani tugas administratif, supervisi, serta kegiatan lain di luar pelayanan. Kondisi ini menyebabkan kapasitas pelayanan menjadi terbatas dan belum mampu mengakomodasi tingginya kebutuhan masyarakat secara optimal.

e. Ketidakterselesaiannya Perlengkapan Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan perlengkapan pelayanan masih belum memadai. Kondisi ini dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk pengadaan sarana dan prasarana, sehingga petugas belum mampu melengkapi berbagai kebutuhan pelayanan, seperti peralatan administrasi, alat komunikasi, maupun perlengkapan pendukung lapangan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sebagian perlengkapan yang tersedia berada dalam kondisi rusak, usang, atau tidak sesuai dengan standar operasional, sehingga tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Keterbatasan tersebut menyebabkan petugas harus melaksanakan pelayanan dengan sarana yang minim dan berdampak pada efektivitas pelaksanaan kegiatan.

f. Kurang Terstrukturnya Kegiatan Program Yang Dijalankan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program masih kurang terstruktur. Kondisi ini disebabkan oleh perencanaan yang belum matang, sehingga kegiatan dijalankan tanpa tahapan yang jelas, target yang spesifik, maupun alokasi waktu yang realistis. Hasil observasi menunjukkan bahwa baik petugas maupun masyarakat belum sepenuhnya memahami urutan kegiatan serta waktu pelaksanaan secara pasti, yang berdampak pada menurunnya partisipasi masyarakat dan kurang optimalnya pelaksanaan tugas oleh petugas.

2. Faktor Pendukung

a. Dukungan Instansi Terkait Yang Berhadir Dalam Program Yang Dijalankan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa dukungan instansi terkait yang hadir dalam pelaksanaan program memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas kegiatan. Kehadiran instansi terkait membantu memperkuat koordinasi dan sinergi antar lembaga, sehingga pelaksanaan program dapat berjalan lebih terarah dan optimal. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa keterlibatan lintas instansi sangat penting, terutama pada program yang bersifat multisektor, seperti bidang keamanan, kesehatan, dan pendidikan, karena mampu mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan secara menyeluruh.

b. Profesionalisme Petugas agar Masyarakat Mendapatkan Layanan Terbaik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat

dari upaya petugas dalam menyesuaikan dan mengevaluasi prosedur pelayanan agar lebih efisien, ramah, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Selain mempercepat proses administrasi dan memberikan informasi yang jelas, petugas juga berperan aktif dalam memastikan masyarakat memahami alur pelayanan, termasuk memberikan bimbingan terkait pengisian formulir, pemenuhan persyaratan, serta mekanisme penyampaian keluhan. Sikap tersebut mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

c. Pelaksana Melakukan Perencanaan Bersama Secara Matang

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa para pelaksana program telah melakukan perencanaan bersama secara matang. Perencanaan tersebut mendorong terbangunnya komunikasi yang lebih baik antar tim, sehingga setiap permasalahan maupun kendala yang berpotensi muncul dapat didiskusikan sejak tahap awal. Dengan adanya komunikasi yang efektif, solusi dapat disepakati bersama sebelum program dilaksanakan, sehingga pelaksanaan kegiatan menjadi lebih terarah dan minim hambatan.

d. Petugas Memahami Tugasnya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa petugas telah memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Pemahaman tersebut memungkinkan petugas melaksanakan pekerjaan secara cepat dan tepat tanpa harus menunggu arahan berulang maupun melakukan tugas yang tidak relevan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara akurat karena memahami prosedur, prioritas, serta standar pelayanan yang harus diterapkan. Dengan demikian, seluruh kegiatan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

e. Petugas Memastikan Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Terbaik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa petugas berperan aktif dalam memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal. Hal ini tercermin dari upaya petugas dalam memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari aspek ketepatan prosedur, ketepatan waktu, maupun sikap pelayanan yang ramah. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa petugas juga memberikan penjelasan dan bimbingan terkait prosedur serta persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga masyarakat dapat memahami setiap tahapan pelayanan dengan baik.

## **SIMPULAN**

Implementasi Program Tamasya Jemput Bola dalam Meningkatkan Akses Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong) secara umum masih tergolong kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator pelaksanaan program. Pada subvariabel kondisi lingkungan, kemudahan akses layanan belum berjalan dengan baik karena masih terdapat masyarakat di wilayah terpencil yang belum terjangkau pelayanan akibat keterbatasan jangkauan petugas. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat juga masih rendah karena banyak warga tidak mengetahui jadwal kegiatan akibat minimnya sosialisasi. Kebiasaan masyarakat dalam mengikuti program pun belum menunjukkan hasil yang positif, ditandai dengan rendahnya antusiasme warga yang menilai program belum memberikan dampak yang signifikan. Pada subvariabel hubungan antarorganisasi, kerja sama antar pelaksana telah berjalan dengan baik, terlihat dari sinergi yang solid antara pihak kecamatan, desa, dan instansi terkait yang aktif terlibat dalam setiap pelaksanaan layanan. Tanggung jawab pelaksana juga tergolong baik,

ditunjukkan melalui keseriusan petugas dalam memastikan masyarakat memperoleh pelayanan tanpa hambatan. Koordinasi antar pelaksana pun berjalan dengan baik melalui perencanaan bersama, penyusunan jadwal, serta kejelasan pembagian peran. Selanjutnya, pada subvariabel sumber daya organisasi, kualitas petugas masih belum memadai karena jumlah petugas yang tersedia tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang membutuhkan layanan. Fasilitas pendukung juga belum mencukupi akibat keterbatasan perlengkapan yang tersedia. Selain itu, pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), di mana beberapa tahapan pelayanan tidak dilaksanakan sesuai urutan yang seharusnya. Sementara itu, pada subvariabel karakteristik dan kemampuan agen pelaksana, kompetensi petugas tergolong baik karena mampu memahami tugas masing-masing serta melaksanakan pelayanan secara cepat dan tepat. Komitmen pelaksana juga cukup baik, terlihat dari keseriusan petugas sejak tahap persiapan hingga pelaksanaan di lapangan. Kemampuan pelaksana dalam menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan pun berjalan dengan baik, baik dalam menghadapi situasi geografis, cuaca, maupun jumlah masyarakat yang dilayani.

Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi Program Tamasya Jemput Bola terbagi menjadi dua, yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat meliputi keterbatasan jangkauan petugas yang belum mampu menjangkau seluruh wilayah Desa Mamigang, rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai jadwal kegiatan, kurangnya kepedulian sebagian masyarakat terhadap program, keterbatasan jumlah petugas, tidak tersedianya perlengkapan pelayanan yang memadai, serta pelaksanaan program yang belum terstruktur dengan baik. Adapun faktor pendukung implementasi program antara lain adanya dukungan dari instansi terkait yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan, profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perencanaan bersama yang dilakukan secara matang oleh pelaksana, pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta komitmen petugas dalam memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Bupati Balangan Nomor 85 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
- Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Miles, Huberman dan Saldana, 2017. *Qualitative Data Analysis A Methode Sourcebook*. Publications.
- Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kualitatif Bandung* : Alfabeta Bandung.
- Tim Penyusun, 2025. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.