



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PELAKSANAAN PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM  
PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DEPOK 2023**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Ajeng Kurnia Legita**

**193515516128**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**Agustus, 2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***IMPLEMENTATION OF THE BALL PICK-UP PROGRAM ON  
DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) SERVICES AT THE  
DEPOK CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION  
OFFICE 2023***

**SKRIPSI**

*Submitted as one of the conditions for obtaining  
Bachelor's Degree in Public Administration (SAp)*

**Ajeng Kurnia Legita**

**193515516128**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

***August, 2023***



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

### **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ajeng Kurnia Legita  
NPM : 193515516128  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 26 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,  
M.Sc

Ketua Program Studi  
Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



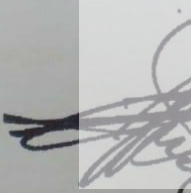
UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

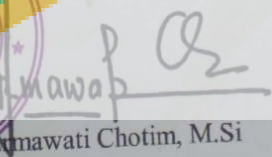
### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ajeng Kurnia Legita  
NPM : 193515516128  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023  
Disahkan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional  
Disahkan untuk diajukan,  
25 Jakarta 2023.

Dosen Pembimbing

Dosen

  
Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,  
M.Sc

  
Dr. Erna Esmawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ajeng Kurnia Legita  
NPM : 193515516128  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrai Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Syaipudin, M.Si  
Penguji 1 : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.  
Penguji 2 : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc.  
Di tetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 22 /08/2023



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

### **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ajeng Kurnia Legita

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516128

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan Peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat:

Jakarta, 22 Agustus 2023  
Yang membuat Pernyataan



**Ajeng Kurnia Legita**

## ABSTRAK

Nama : Ajeng Kurnia Legita  
NPM : 193515516128  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023

Program jemput bola merupakan salah satu pelaksanaan administrasi kependudukan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat pelayanan dan juga mengatasi sejumlah masalah kependudukan seperti pelayanan yang lambat, berbelit-belit, perspektif masyarakat mengenai kesulitan dalam pengurusan dokumen kependudukan, serta belum optimalnya kesadaran dari masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut, sehingga berdampak pada tidak maksimalnya masyarakat yang sudah memiliki dokumen kependudukan di Kota Depok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program jemput bola dalam pelayanan Identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, dimana pelayanan IKD tersebut salah satu program pemerintah berupa Kartu Tanda Penduduk Digital (KTP Digital) berupa Id care atau QR Code yang tersimpan di dalam aplikasi yang di buat oleh Kementerian Dalam Negeri. Penelitian ini Menggunakan Metode deskriptif kualitatif. Teknik penelitiannya dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan program jemput bola dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital tersebut maka peneliti menggunakan indikator George C Edwards III dalam (Deddy Mulyadi, 2018) yang memiliki 4 (empat) indikator Komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil dari penelitian ini pelaksanaan program jemput bola dalam pelayanan IKD tersebut sudah dilaksanakan berdasarkan arahan dari Peraturan Pemerintah Walikota Depok yang dilandasi dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI tersebut, sudah mencapai pelaksanaan program yang terlaksana dalam pelayanan publik namun dikarenakan pelayanan baru maka masih belum optimal dan di ketahui oleh masyarakat juga dilihat dari Sumber daya yang pelaksanaannya masih tercapai. Dari hasil Penelitian itu makadapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan program jemput bola sudah berjalan untuk membantu menjalankan pelayanan Identitas Kependudukan Digital tersebut agar dapat mencapai target pencapaian pengaktifan KTP Digital dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat melakuka aktivasi KTP Digital tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok namun pelaksanaannya belum masih ada dua indikator yang mencapai keoptimalan pelayanan .

**Kata Kunci :** Pelaksanaan, Program Jemput Bola, Pelayanan, Identitas Kependudukan Digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

## ABSTRACT

Name : Ajeng Kurnia Legita  
NPM : 193515516128  
Thesis : *“Implementation of the ball pick-up Program on Digital population Identity (IKD) Services at the Depok City Population and Civil Registration Office”*

*The pick-up program is one of the implementations of population administration which has the aim of improving service quality, speeding up service and also overcoming a number of population problems such as slow, convoluted service, community perspectives regarding difficulties in managing population documents, and not yet optimal awareness from the public to taking care of these population documents, so that the impact on people who already have population documents in Depok City is not optimal. This study aims to find out how the ball pick-up program is implemented in digital population identity services at the Depok City Population and Civil Registration Service, where the IKD service is one of the government's programs in the form of Digital Identity Cards (Digital KTP) in the form of Id care or QR Code stored in the application made by the Ministry of Home Affairs. This study used a descriptive qualitative method. Research techniques by means of interviews, observation and documentation. To find out the success of implementing the ball pick-up program in the Digital Population Identity service, the researcher uses the George C Edwards III indicator in (Deddy Mulyadi, 2018) which has 4 (four) indicators of communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of this study are the implementation the ball pick-up program in the IKD service has been carried out based on directions from the Depok Mayor's Government Regulation which is based on the Indonesian Minister of Home Affairs Regulation, the implementation of the program has been implemented in public services but due to the new service it is still not optimal and it is known by the community is also seen from the resources whose implementation is still being achieved. From the results of this research, it can be concluded that the implementation of the ball pick-up program has been running to help run the Digital Population Identity service so that it can achieve the target of achieving the activation of the Digital KTP by providing socialization to the public so that they can activate the Digital KTP at the Population and Civil Registration Office. However, in Depok City, there are still two indicators that have achieved service optimization.*

*Keywords: implementation, Ball pick-up Program, Services, Digital population identity, Depok City Population and Civil Registration Office*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat dan beserta salam tidak lupa pula penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul *“Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023”* ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis Menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada :

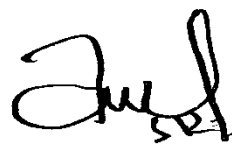
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Ketua Prodi Administrasi Publik, Universitas Nasional.

6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. selaku Sekretaris Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing akademik saya
8. Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing penelitian saya yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan yang sangat besar kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian ini terimakasih atas ilmu yang telah diberikan untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Serta Kedua Orang tua saya, yaitu Bapak “Suharno” dan Ibu “Rosmayani” yang paling sangat saya sayangi dan saya cintai. Juga Mbah saya “Sukinam” terimakasih untuk segalanya yang telah di berikan selama ini, untuk do’a, nasihat, pengorbanan serta dukungan baik secara moral dan materi yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini. Semoga bapak, mamak dan mbak selalu diberikan kesehatan juga diberikan waktu yang lama untuk selalu menemani berada di setiap proses kehidupanku.
11. Serta untuk Abang Rizky dan Kak Ines yang saya sayangi, terimakasih banyak abang dan kakak atas dukungannya berupa do’a, nasihat yang diberikan kepada saya baik itu secara moral dan materi selama saya kuliah, juga untuk keponakan-keponakanku sayang Zein dan Raffa dan terimakasih juga kepada mbak mun.
12. Serta untuk Mbakku sayang Suci yang sedari awal perkuliahan memberikan dukungannya untuk kuliah terimakasih banyak

mbak, juga untuk do'a, nasehat, dan materi yang telah diberikan kepada saya selama perkuliahan ini. Terimakasih juga untuk bang Nico yang telah membantu memberikan dukungan materinya dan untuk keponakanku sayang satu ini Halwa

13. Untuk adik-adik ku sayang Akbar dan Harum, terimakasih atas perhatiannya yang selalu menanyakan kabar mbaknya yang satu ini juga memberikan dukungan semangat yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Serta teman-teman SMA Elsa, Siti, Ranti dan Pio terimakasih doanya dan juga semangatnya
15. Untuk-untuk teman semasa saya kuliah ini Jati, Soviana, Bilqis terimakasih atas semangat yang selalu diberikan, perjuangannya juga kerja sama saling membantu dalam perkuliahan ini
16. Terimakasih juga kepada teman-teman satu bimbingan saya Irma, Salva, Sam dan Kk Donny juga kepada teman-teman Administrasi Publik Funny, Lely, Tiara, Putri, Deva, dan semua teman Angkatan 19.
17. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara sekalian.

Jakarta, 26 Agustus 2023



Ajeng Kurnia Legita

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR DOKUMENTASI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktik .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kerangka Teori .....	18
2.2.1. Teori Pelaksanaan.....	18
2.2.2. Teori Program Jemput Bola .....	24
2.2.3. Teori Pelayanan .....	27
2.2.4. Teori Identitas Kependudukan Digital.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	35

3.2 Penentuan Informasi .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.4 Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data .....	44
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	49
4.1.2 Kependudukan, Tugas dan Fungsi .....	52
4.1.3 Susunan Organisasi.....	53
4.1.4 Visi dan Misi .....	55
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi.....	56
4.1.6 Dasar Pembentukan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital .....	59
4.1.7 SOP Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok .....	62
4.1.8 Telah Mengikuti Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	63
4.2 Hasil Penelitian.....	65
4.2.1. Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	65
4.2.1.1 Komunikasi .....	67
4.2.1.2 Sumber Daya .....	81
4.2.1.3 Disposisi atau Sikap Pelaksanaan .....	90
4.2.1.4 Struktur Birokrasi .....	98
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	103
4.3.1 Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	103
4.3.1.1 Komunikasi.....	103
4.3.1.2 Sumber Daya.....	107
4.3.1.3 Disposisi.....	111
4.3.1.4 Struktur Birokrasi.....	113

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>122</b>
5.1. Kesimpulan.....	122
5.2. Saran.....	128
5.2.1. Saran Teoritis .....	128
5.2.2. Saran Praktis.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>134</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>167</b>
<b>HASIL TURNITIN .....</b>	<b>171</b>
<b>RIWAYAR HIDUP.....</b>	<b>172</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan Sebagai Rujukan .....	14
Tabel 3.1 Informan Peneliti .....	38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....	48
Tabel 4.1 Daftar Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) .....	63
Tabel 4.2 Jumlah Masyarakat yang Sudah Mendapat Program IKD .....	110
Tabel 4.3 Jumlah Perekam KTP-EL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	110
Tabel 4.4 Hasil Observasi Penelitian .....	116



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Program Jemput Bola Aktivasi Identitas Kependudukan Digital..	2
Gambar 1.2 Data Laju Pertumbuhan Penduduk Per Tahun.....	7
Gambar 1.3 Data Pengguna Menginstal Aplikasi IKD .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 3.1 Teknis Analisis.....	47
Gambar 4.1 Lokasi Gedung di Baleka II Kota Depok .....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 4.3 SOP Pelaksanaan Program Jemput Bola IKD .....	62
Gambar 4.4 Jumlah Pengguna yang Install Aplikasi IKD.....	105
Gambar 4.5 Sosialisasi Banner IKD .....	106
Gambar 4.6 Sosialisasi di Akun Sosial Media.....	106
Gambar 4.7 Pegawai Baik ASN Disdukcapil Kota Depok .....	111
Gambar 4.8 Fasilitas Pendukung Pelaksanaan.....	111
Gambar 4.9 Respon Disdukcapil kepada masyarakat aktivasi IKD .....	113
Gambar 4.10 Gambar Skema Instruksi Program IKD .....	115



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.....	134
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	140



## DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ....	167
Foto Bersama Informan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.....	167
Foto Bersama Administrasi Data Base .....	168
Foto Bersama Masyarakat Yang Mendapatkan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kecamatan Pancoran Mas .....	168
Foto Bersama Masyarakat Yang Mendapatkan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kecamatan Pancoran Mas .....	169
Foto Bersama Masyarakat Yang Mendapatkan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kecamatan Cimanggis .....	169
Surat Pengantar Rekomendasi Izin Penelitian Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	170

