

**PROGRAM JEMPUT BOLA LAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL  
DAN PEREKAMAN KTP DISPENDUKCAPIL KOTA MOJOKERTO  
UNTUK PELAJAR**

**Inez Diva Rahmaniar<sup>1</sup>, Kendry Widiyanto<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[inezmojokerto@gmail.com](mailto:inezmojokerto@gmail.com) , [kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Dispendukcapil Kota Mojokerto yang terletak di tengah Kota Mojokerto membuat warga mudah mendapatkan layanan kependudukan. Layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto berjalan cukup baik. Hanya saja dalam kemudahan memperoleh layanan kependudukan ini masih dirasa kurang efisien khususnya bagi warga Kota Mojokerto yang berstatus pelajar berusia 17 tahun keatas. Hal ini karena keterbatasan waktu yang dimiliki pelajar untuk dapat memperoleh layanan kependudukan. Maka dari itu, Dispendukcapil Kota Mojokerto membuat kegiatan jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP. Program ini menasar pelajar warga Kota Mojokerto berusia minimal 16 tahun lebih 8 bulan. Tujuan dari program jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP ini untuk memudahkan pelajar warga Kota Mojokerto untuk mendapatkan layanan kependudukan khususnya KTP dan Identitas Kependudukan Digital. Kegiatan jemput bola ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, tetapi sebagai upaya optimalisasi pendaftaran pemilih potensial untuk Pilkada 2024. Hal ini juga dapat mendukung partisipasi pemilih pemula dalam Pilkada 2024. Melalui pendekatan langsung di sekolah-sekolah, Dispendukcapil Kota Mojokerto dapat meningkatkan jumlah pemilih yang terdaftar serta mempercepat proses perekaman KTP-El, guna mewujudkan pemilihan yang partisipatif. Hasil pengabdian ini menggambarkan efektivitas program tersebut dalam memberikan manfaat yang signifikan bagi pelayanan kependudukan khususnya Identitas Kependudukan Digital dan Perekaman KTP bagi pelajar

**Kata Kunci:** Layanan Kependudukan Digital, Perekaman KTP, Pelajar

**ABSTRACT**

*The Mojokerto City Population and Civil Registration Department, which is located in the center of Mojokerto City, makes it easy for residents to get population services. The Digital Population Identity Service and KTP recording carried out by the Mojokerto City Population and Civil Registration Department are running quite well. It's just that the ease of obtaining population services is still felt to be less efficient, especially for residents of Mojokerto City who are students aged 17 years and over. This is because students have limited time to obtain population services. Therefore, the Mojokerto City Dispendukcapil held a pick-up activity for Digital Population Identity services and KTP recording. This program targets students from Mojokerto City aged at least 16 years and 8 months. The aim of the pick-up program for Digital Population Identity services and KTP recording is to make it easier for students living in Mojokerto City to obtain population services, especially KTPs and Digital Population Identity. This pick-up activity not only increases the efficiency of population administration, but is an effort to optimize the registration of potential voters for the 2024 Pilkada. This can also support the participation of first-time voters in the 2024 Pilkada. Through a direct approach in schools, the Mojokerto City Population and Civil Registration Department can increase the number of voters who Register and speed up the process of registering KTP-El, in order to realize participatory elections. The results of this overview illustrate the effectiveness of the program in providing significant benefits for population services, especially Digital Population Identity and KTP recorders for students.*

**Keywords:** Digital Population Services, Indonesian Identity Card Recording, Students

**PENDAHULUAN**

Negara memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat serta menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negara. Menurut Agung Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik dengan baik salah satunya dalam pelayanan kependudukan. Dokumen kependudukan adalah hal yang penting dimiliki oleh penduduk sebagai pedoman untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Seiring dengan penambahan penduduk yang semakin pesat, kebutuhan akan dokumen kependudukan juga meningkat sehingga dibutuhkan pelayanan publik khususnya pelayanan kependudukan yang efisien dan efektif. Pelayanan kependudukan yang efektif dan efisien menjadi faktor penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Namun, Dispendukcapil Kota Mojokerto sering mendapatkan tantangan dalam mewujudkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kependudukan. Hal ini terjadi karena beberapa faktor, salah satunya adalah keterbatasan waktu pelajar warga Kota Mojokerto untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP.

Pada tahun demokrasi ini, peran pelajar yang telah berusia cukup sebagai pemilih sangat penting guna mewujudkan pemilu dan pilkada yang berkualitas dan partisipatif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) berperan penting dalam Pemilu dengan menyediakan data kependudukan yang akurat untuk menyusun Daftar Penduduk Potensial Pemilih Pemilihan, sehingga memastikan setiap warga negara yang memenuhi syarat dapat menggunakan hak pilihnya dengan tepat. Oleh sebab itu, perlu adanya sinergi antara Dispendukcapil, sekolah, dan masyarakat untuk memfasilitasi pelajar dalam pengurusan dokumen kependudukan agar partisipasi mereka dalam pemilu dapat dioptimalkan. Dispendukcapil Kota Mojokerto sebagai penyelenggara pelayanan kependudukan di Kota Mojokerto bekerja sama dengan sekolah – sekolah khususnya SMA sederajat untuk mengadakan program jemput bola Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP. Petugas dibantu dengan mahasiswa yang melaksanakan magang di Dispendukcapil Kota Mojokerto mendatangi sekolah – sekolah. Program ini dilakukan dua hingga tiga kali seminggu mulai pukul 08.00 hingga 11.00 WIB bertempat di aula sekolah. Program jemput bola ini disambut baik oleh pihak sekolah khususnya para pelajar karena dengan adanya program ini pelajar mendapatkan pelayanan kependudukan dengan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil Kota Mojokerto dan meninggalkan pelajaran. Tujuan program ini juga sebagai upaya optimalisasi pendaftaran penduduk potensial pemilih pemilihan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pengabdian ini dilakukan selama 40 hari, terhitung sejak tanggal 08 Juli – 30 Agustus 2024 yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, Gedung Mal Pelayanan Publik Jl. Gajahmada No.100, Balongsari, Magersari, Kota Mojokerto. Pemilihan lokasi kegiatan pengabdian ini didasarkan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sudah terdapat program jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP yang diadakan setiap dua hingga tiga kali seminggu mulai pukul 08.00 hingga 11.00 WIB bertempat di aula sekolah. Data dan informasi yang digunakan yaitu data primer dan sekunder, data primer diambil dari hasil wawancara langsung dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Sedangkan data sekunder diambil dari penelusuran berbagai literatur yang diperoleh dari situs web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dan jurnal penelitian. Waktu kegiatan dari penetapan judul sampai proses pelaporan hasil dilaksanakan sejak bulan September 2024 hingga November 2024. Mahasiswa akan melaksanakan program kerja dengan terlibat langsung dalam kegiatan lapangan untuk membantu petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam pelaksanaan program jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP di aula sekolah. Metode yang penulis terapkan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip

oleh Lexy.J. Moleong, pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial, pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi.



**Gambar 1 Bagan Tahapan Pelaksanaan Kegiatan**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat yang telah di peroleh di di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kota Mojokerto memberikan informasi tentang efektifnya program jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP Dispendukcapil Kota Mojokerto untuk pelajar. David Osborne dan Ted Gaebler dalam buku mereka yang berjudul *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector* (1992), menyajikan teori tentang efektivitas yang menekankan pada pada inovasi dan keberlanjutan dalam pelayanan publik. Efektivitas pelayanan publik dilihat dari kemampuan pemerintah untuk berinovasi, merespons kebutuhan masyarakat, dan mengelolah sumber daya dengan efisien.

Kegiatan Jemput Bola Layanan Identitas Kependudukan Digital dan Perekaman KTP untuk Pelajar di Kota Mojokerto merupakan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) untuk meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, khususnya pelajar yang telah memenuhi syarat usia perekaman KTP (17 tahun). Kegiatan ini dilaksanakan dengan cara tim dari Dispendukcapil Kota Mojokerto dan mahasiswa magang yang langsung mendatangi sekolah-sekolah menengah atas (SMA/SMK/MA) untuk melakukan perekaman KTP dan melakukan layanan Identitas Kependudukan Digital. Kegiatan ini dilakukan setiap hari Selasa, Rabu, Kamis mulai pukul 08.00 – 11.00 WIB yang bertempat di aula sekolah masing – masing. Tujuan dari kegiatan ini untuk memudahkan pelajar mendapatkan dokumen kependudukan secara mudah dan efisien.

### 1. Pelaksanaan Program Jemput Bola Layanan Identitas Kependudukan Digital Dan Perekaman KTP Dispendukcapil Kota Mojokerto Untuk Pelajar

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, tim memakai beberapa metode yang meliputi tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan, dan tahapan evaluasi.

#### a. Tahap Persiapan

Pelaksanaan program jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP untuk pelajar, diawali dengan penyusunan rencana program yang

dilakukan oleh pihak Dispendukcapil Kota Mojokerto. Persiapan program jemput bola dimulai dari membuat jadwal, tanggal, waktu, dan tempat program jemput bola yang akan dilaksanakan. Sarana pendukung kegiatan yang digunakan adalah laptop dan alat perekam KTP.

b. Tahap Pelaksanaan

Program jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP untuk pelajar merupakan inisiatif proaktif yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mojokerto untuk mendekatkan

layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, khususnya generasi muda. Program ini bertujuan mempermudah akses layanan kependudukan tanpa harus datang ke kantor, sehingga mempercepat proses perekaman KTP dan pengaktifan identitas digital di kalangan pelajar.

Pelaksanaan program ini dapat dikaitkan dengan teori efektivitas pelayanan publik dari Osborne dan Gaebler (1992) yang menekankan pada konsep *Customer-Driven Government*. Dalam konteks ini, pemerintah berusaha mempermudah akses dan memenuhi kebutuhan warganya, yaitu pelajar, yang menjadi sasaran layanan.

Program jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP untuk pelajar ini dilaksanakan setiap hari Selasa, Rabu, Kamis mulai pukul 08.00 – 11.00 WIB yang bertempat di aula sekolah masing – masing. Bentuk program jemput bola pada hari itu adalah pengaktifan akun Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP pada Pelajar.



**Gambar 2 Jemput Bola Layanan Identitas Kependudukan Dan Perekaman KTP Bagi Pelajar**

c. Tahap Evaluasi

Program jemput bola layanan Identitas Kependudukan Digital dan perekaman KTP dapat dinilai cukup efektif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan kependudukan bagi generasi muda. Melalui pendekatan proaktif ini, Dispendukcapil Kota Mojokerto berhasil menjangkau pelajar yang mungkin kesulitan mengakses kantor pelayanan karena keterbatasan waktu atau jarak. Namun, untuk mencapai efektivitas yang lebih optimal, program ini memerlukan evaluasi berkala mengenai kualitas pelayanan, jumlah pelajar yang terlayani, serta kepuasan mereka terhadap proses yang dilalui.

Pelayanan Identitas Kependudukan Digital ini menerapkan teori *good governance* yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

Menurut Mardiasmo (2002), *good governance* adalah konsep yang menekankan pentingnya mekanisme pengelolaan negara yang didasarkan pada prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan keadilan. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan bahwa kepentingan publik terlayani dengan baik.

Dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital, transparansi diwujudkan melalui kemudahan akses masyarakat terhadap informasi terkait proses dan status pelayanan secara online. Akuntabilitas juga menjadi salah satu prinsip dari *good governance*, di mana setiap langkah dalam pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas dan terukur, baik kepada masyarakat maupun pemangku kebijakan. Partisipasi masyarakat dioptimalkan melalui kemudahan penggunaan platform digital yang memungkinkan warga untuk berinteraksi langsung dengan layanan tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil.

Terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto antara lain :

1. Masih banyak warga yang kurang mendapatkan informasi mengenai Identitas Kependudukan Digital. Hal ini sejalan dengan temuan dilapangan saat penulis melaksanakan kegiatan magang seperti banyak warga yang kurang mengerti mengenai Identitas Kependudukan Digital beserta tata cara penggunaan dan fungsinya sehingga masih banyak warga yang tidak memanfaatkan pelayanan Identitas Kependudukan Digital yang tersedia.
2. Masih banyak warga yang memiliki gawai atau *smartphone* yang kurang mendukung untuk pemasangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
3. Koneksi buruk yang terkadang kurang mendukung untuk pemasangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
4. Sering terjadi kesalahan atau *error* pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital pusat.

Untuk mengatasi tantangan yang terjadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto mengambil beberapa tindakan penyelesaian seperti:

1. Melakukan kegiatan jemput bola pelayanan Identitas Kependudukan Digital di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto maupun diluar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.
2. Membuat panduan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam bentuk video tutorial yang mudah diakses melalui website resmi maupun media sosial milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto secara berkala mengatasi sinyal koneksi yang buruk dengan menyediakan gawai yang dapat dipergunakan untuk memberi bantuan data internet kepada warga yang terkendala koneksi buruk.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto secara berkala melakukan pemeliharaan data untuk menemukan atau memperbaiki ketidakkonsistenan data atau kesalahan pada pelayanan kependudukan salah satunya aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

## KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan magang mahasiswa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto memiliki peran penting dalam pelayanan publik khususnya dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto telah melakukan pelayanan dengan baik termasuk penerapan teknologi digital dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dapat meningkatkan efisiensi layanan. Selama magang, mahasiswa mendapat wawasan luas tentang manajemen administrasi kependudukan, serta peran teknologi dalam memperbaiki pelayanan publik. Meskipun pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sudah baik, diperlukan penerapan sistem *feedback*. Hal ini dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang mereka terima dan sebagai acuan untuk pegawai dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam perbaikan pelayanan. Penulis memberikan beberapa saran dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sebagai berikut perlunya dilakukan sosialisasi langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto agar masyarakat mengetahui tentang manfaat dan penjaminan perlindungan data dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital, serta perlunya respon cepat terhadap permasalahan masyarakat terkait aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Putri, L. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan online (Pak'de on) melalui aplikasi WhatsApp Dan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan Dan pengadilan agama (Didupag) didinas kependudukan Dan pencatatan sipil kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, 5(1), 53-68.
- Widyatmoko, E., Harianto, & Retno iswati. (2023). Kualitas pelayanan dinas kependudukan Dan catatan sipil dalam pembuatan dokumen kependudukan. *JURNAL SOSIAL Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 24(2), 43-51.