



Implementasi Program Jemput Bola Dukcapil Goes To School sebagai Inovasi Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

Barbara Stella Parera¹, Melkisedek N.B.C Neolaka², Jim B. Kolianan³

^{1,2,3}Universitas Nusa Cendana, Indonesia

E-mail: stellaparera9@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-04-15 Revised: 2025-05-21 Published: 2025-06-05 Keywords: <i>Implementation; Program; Dukcapil Goes To School Pick-Up ball.</i>	<p>This study aims to analyze the implementation of the Dukcapil Goes To School Pick-up Ball program as a public service innovation by the Kupang City Dispendukcapil. This study uses a qualitative descriptive research method. The implementation of the dukcapil goes to school pick-up program is researched using three indicators of the pick-up program, namely, affordability, convenience and awareness measured using the George Edward III Implementation Model, there are four influential variables including communication factors, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study show that the implementation of the Dukcapil Goes To School pick-up program by the Kupang City Population and Civil Registration Office: 1. In terms of communication carried out by the Kupang City Population and Civil Registration Office in implementing the Dukcapil Goes To School pick-up program, namely sometimes E-KTP for students who have reached seventeen years or have been seventeen years old who do not have an ID card, has been done quite well. 2. In terms of resources, it has become a supporter in the implementation of the Jebol Dukcapil Goes To School Program, in human resources who are brought to the ball pick-up location are quite capable and have competence or expertise in providing services to students. 3. In terms of disposition or tendency of the implementing apparatus in the implementation of the Jebol Dukcapil Goes To School Program, this shows a good trend. 4. In terms of bureaucratic structure, in terms of standard operating procedures (SOPs), the implementing apparatus of Jebol Dukcapil Goes To School has carried out in accordance with the applicable rules and procedures because the service of breaking the recording of ID cards is the same as the service carried out at the Office.</p>

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-04-15 Direvisi: 2025-05-21 Dipublikasi: 2025-06-05 Kata kunci: <i>Implementasi; Program; Jemput Bola Dukcapil Goes To School.</i>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program Jemput Bola Dukcapil Goes To School sebagai inovasi pelayanan publik oleh Dispendukcapil Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Implementasi program jemput bola dukcapil goes to school diteliti dan diukur menggunakan Model Implementasi George Edward III terdapat empat variabel yang berpengaruh meliputi faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Jemput Bola Dukcapil Goes To School oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang: 1. Dari segi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam melaksanakan program jemput bola Dukcapil Goes To School yaitu kadang-kadang E-KTP pada siswa/i yang mencapai tujuh belas tahun atau sudah tujuh belas tahun yang belum memiliki KTP, sudah dilakukan dengan cukup baik. 2. Dari segi sumber daya telah menjadi seorang pendukung dalam Implementasi Program Jebol Dukcapil Goes To School, pada sumber daya manusia yang dibawa ke lokasi jemput bola sudah cukup mampu dan memiliki kompetensi atau keahlian dalam memberikan pelayanan kepada siswa/i. 3. Dari segi disposisi atau kecenderungan dari aparat pelaksana dalam Implementasi Program Jebol Dukcapil Goes To School ini menunjukkan adanya kecenderungan yang baik. 4. Dari segi struktur birokrasi dalam hal Prosedur operasional standar (SOP) aparat pelaksana Jebol Dukcapil Goes To School sudah melaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku karena pelayanan jebol perekaman KTP sama seperti pelayanan yang dilakukan di Dinas.</p>

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan inti dari kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi. Menurut Denhardt & Denhardt

(2003), pelayanan publik semestinya berorientasi pada warga negara sebagai konsumen layanan, bukan semata-mata pelaksanaan tugas administratif. Namun, realitas di lapangan seringkali menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai permasalahan, seperti persyaratan yang berbelit, waktu pelayanan yang lambat, kurangnya transparansi, dan birokrasi yang rumit (Sinambela, 2006; Pebriani & Rohman, 2019; databoks.katadata.co.id, 2021). Dwiyanto (2006) juga menekankan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia disebabkan oleh lemahnya akuntabilitas birokrasi dan minimnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dan berdampak langsung bagi warga negara adalah pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa setiap penduduk berhak mendapatkan dokumen kependudukan secara cepat, mudah, dan gratis. Dalam konteks ini, program KTP Elektronik (KTP-el) menjadi salah satu instrumen utama dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan peningkatan layanan publik berbasis data tunggal nasional. Menurut Nugroho (2015), pelayanan administrasi kependudukan bukan sekadar urusan dokumen, tetapi fondasi penting dalam perencanaan pembangunan dan perlindungan sosial.

Namun, meskipun sistem administrasi kependudukan telah berbasis teknologi, masih banyak tantangan yang harus dihadapi, terutama di daerah dengan tingkat literasi digital yang rendah atau dengan keterbatasan akses layanan. Kota Kupang, sebagai ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan jumlah penduduk yang terus bertambah dan kepadatan wilayah yang meningkat (kupangkota.bps.go.id, 2022), merupakan salah satu contoh daerah yang menghadapi tantangan tersebut. Berdasarkan pengamatan lapangan, sejumlah hambatan masih ditemui, seperti lamanya proses pelayanan, kurangnya informasi tentang prosedur yang harus diikuti, serta kendala geografis yang menghambat akses masyarakat ke kantor layanan kependudukan.

Menjawab tantangan ini, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kebijakan inovatif Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* berupaya memberikan solusi nyata dengan mendatangi langsung masyarakat, khususnya pelajar tingkat SMA/SMK yang telah

memasuki usia wajib memiliki KTP. Strategi jemput bola ini selaras dengan pendekatan *citizen-centered governance*, yang menurut Thomas (2013), bertujuan menggeser orientasi layanan dari birokrasi ke kebutuhan nyata masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi lebih adaptif, partisipatif, dan inklusif.

Data menunjukkan bahwa program ini telah berhasil menerbitkan 1.460 KTP-el selama periode 2022–2024 (Data Dispendukcapil Kota Kupang, 2024). Meskipun begitu, dalam pelaksanaannya, masih terdapat sejumlah kendala seperti kurang optimalnya sosialisasi dari pihak Dispendukcapil, rendahnya pemahaman siswa mengenai dokumen yang harus disiapkan, serta keterbatasan dalam menangani siswa dengan dokumen dari luar kota. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik, sekalipun berbasis teknologi dan pendekatan proaktif, tetap membutuhkan sinergi antar pemangku kepentingan serta pemberdayaan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sedarmayanti, 2014).

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* sebagai inovasi pelayanan publik oleh Dispendukcapil Kota Kupang. Penelitian ini akan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III, yang meliputi faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, Jalan Timor Raya No. 124A, Pasir Panjang, Kecamatan Kota Lama, Kota Kupang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena sosial, yaitu implementasi Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* sebagai inovasi pelayanan publik. Menurut Moleong (2017), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan secara holistik dan kontekstual, serta mengutamakan makna di balik fakta.

Pendekatan ini juga relevan sebagaimana dijelaskan oleh Bogdan dan Taylor (1993), bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, yang sangat berguna untuk mengkaji interaksi sosial, praktik

birokrasi, dan persepsi masyarakat terhadap kebijakan publik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pandangan, pengalaman, serta informasi rinci dari informan terkait pelaksanaan program. Menurut Patton (2002), wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dunia dari sudut pandang partisipan, dengan menggali secara mendalam pengalaman dan makna yang mereka berikan terhadap fenomena yang diteliti. Sugiyono (2015) juga menegaskan bahwa wawancara adalah teknik yang sangat efektif untuk menggali data dari sumber primer, terutama dalam penelitian yang bersifat eksploratif dan mendalam.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu memilih individu yang dinilai memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dengan objek penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, serta siswa/i pemula usia 17 tahun yang menjadi penerima layanan Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School*. Menurut Creswell (2014), pemilihan informan secara purposive memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih kaya dan bermakna, karena yang diwawancarai adalah mereka yang benar-benar mengetahui situasi yang diteliti.

Dengan menggunakan metode ini, peneliti berharap dapat mengungkap secara menyeluruh bagaimana program inovatif ini diimplementasikan, apa saja tantangan yang dihadapi, serta bagaimana respon dan kepuasan masyarakat penerima layanan, khususnya pelajar di Kota Kupang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan Dan pencatatan sipil kota kupang adalah salah satu unsur pelaksana Pemerintah Kota Kupang yang dibentuk pada masa otonomi daerah dimana pada awalnya berdasarkan peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 16 Tahun 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kupang dan Keputusan Walikota Kupang Nomor 12 Tahun 2001 bersatatus dinas pendaftaran penduduk kota kupang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan salah satu mekanisme yang

dilakukan pada setiap sekolah menjelang tahun ajaran baru untuk menerima calon siswa melalui penyeleksian dengan mempertimbangkan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan. PPDB bertujuan untuk menjamin penerimaan peserta didik baru berjalan secara objektif, akuntabel, transparan, dan tanpa diskriminasi sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan, melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien, memberikan fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah serta akurat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang melaksanakan berbagai jenis pelayanan meliputi pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp), kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, kartu identitas anak dan dokumen surat pindah dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Pelaksanaan pemberian berbagai jenis layanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang kepada masyarakat merupakan sebuah bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Implementasi Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* merupakan program yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil kota Kupang. Program ini dilaksanakan mulai dari Tahun 2022 dan masih berjalan sampai saat ini, Program Dukcapil *Goes To School* merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan juga bagian dari mendukung Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) yang merupakan program Ditjen Dukcapil Republik Indonesia. Target atau sasaran perekaman & pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP) adalah siswa-siswi SMA/SMK yang telah berusia 16 tahun hingga 17 tahun yang masih aktif pelajar di tahun 2024. Pada pelaksanaan program ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang melalui tim PIAK melakukan kunjungan kepada Lembaga Pendidikan setingkat SMA/SMK yang berada diwilayah Kota Kupang. SMAN 5 Kota Kupang, SMAN 6 Kota Kupang, dan SMAN 7 Kota Kupang merupakan sekolah-sekolah dengan jumlah perekaman e-KTP terbanyak pada tahun 2024 dan siswa/i masih aktif atau belum lulus yang sudah berusia 17 tahun.

Berdasarkan tabel 1 jumlah perekaman E-KTP pada program ini, terlihat jumlah perekaman yang dilakukan di setiap lokasi sekolah yang telah diteliti penulis terdapat tiga sekolah yaitu SMAN 5 Kota Kupang data jumlah siswa pada kelas 12 terdapat 76 siswa yang sudah berusia 17 tahun dan wajib memiliki KTP, sudah rekam 74 siswa, belum rekam 2 dikarenakan siswa tersebut tidak hadir pada saat perekaman disekolah dan yang sudah memiliki KTP 74 siswa dari hasil perekaman E-KTP yang dilaksanakan di sekolah. SMAN 6 Kota Kupang data jumlah siswa pada kelas 11 dan 12 terdapat 177 siswa yang sudah berusia 17 tahun dan wajib memiliki KTP, sudah rekam 177 siswa yang sudah memiliki KTP 177 siswa dari hasil perekaman E-KTP yang dilaksanakan di sekolah. SMAN 7 Kota Kupang data jumlah siswa pada kelas 11 dan 12 terdapat 90 siswa yang sudah berusia 17 tahun dan wajib memiliki KTP, sudah rekam 88 siswa, belum rekam 2 dikarenakan siswa tersebut tidak hadir pada saat perekaman disekolah dan yang sudah memiliki KTP 88 siswa dari hasil perekaman E-KTP yang dilaksanakan di sekolah.

Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* yang dilaksanakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang ini bertujuan sebagai sarana memudahkan siswa/i dalam mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan dengan cara petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang mendatangi langsung sekolah-sekolah yang ada di kota kupang. Dengan pelayanan yang diberikan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang berharap pihak sekolah juga dapat berperan aktif untuk ikut serta dan membantu proses berjalannya program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School*. Implementasi program jemput bola dukcapil *goes to school* diteliti dan diukur menggunakan Model Implementasi George Edward III. Mengukur keberhasilan dan kegagalan dalam menyelenggarakan implementasi menurut Edward III terdapat empat variabel yang berpengaruh. Empat variabel tersebut adalah komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Implementasi Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* akan dijabarkan dalam variabel-variabel sebagai berikut:

Tabel 1. Data Perekaman E-Ktp Siswa/I Melalui Program Jemput Bola Dukcapil Goes To School Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Tahun 2024

No	Lokasi Pelayanan	Sudah Rekam	Belum Rekam	Wajib KTP	Kepemilikan KTP
1.	SMAN 5 Kota Kupang	74	2	76	74
2.	SMAN 6 Kota Kupang	177	-	177	177
3.	SMAN 7 Kota Kupang	88	3	90	88

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, 2025

1. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam melaksanakan program jemput bola Dukcapil *Goes To School* yaitu perekaman E-KTP pada siswa/i yang usianya beranjak tujuh belas tahun atau sudah tujuh belas tahun yang belum memiliki KTP, sudah dilakukan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari; Pertama Dimensi Transmisi, Informasi tentang program Jemput bola Dukcapil *Goes To School* sudah disampaikan dengan cukup baik kepada pihak sekolah dan kepada siswa/i sebagai penerima program. Program jemput bola Dukcapil *Goes To School* dikoordinasikan kepada pihak sekolah dengan mengirim surat pemberitahuan dan melakukan pertemuan secara langsung dengan pihak sekolah dan langsung memberi sosialisasi kepada siswa/i di lokasi jebol. Dalam pertemuan itu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil menginstruksikan kepada pihak kurikulum sekolah untuk menghimbau kepada siswa/i perihal pelaksanaan Jemput Bola *Goes To School*. Kedua Dimensi kejelasan, Program jemput bola Dukcapil *Goes To School* yang ditransmisikan kepada siswa/i yang usia beranjak 17 tahun sebagai sasaran program tidak disampaikan secara jelas dari sekolah mengenai persyaratan yang dipersiapkan untuk perekaman E-KTP, hal ini mengakibatkan proses pelayanan mengalami sedikit terhambat, Ketiga Dimensi konsistensi. Informasi dan kejelasan tentang pelaksanaan jemput bola Dukcapil *Goes To School* disampaikan secara konsisten oleh atasan kepada petugas lapangan dan sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau

tertuang dalam standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ada, baik menyangkut persyaratan administrasi untuk setiap jenis layanan, prosedur layanan, biaya dan waktu pelayanan.

2. Sumber Daya

Sumber Daya telah menjadi suatu pendukung dalam Implementasi Program Jebol Dukcapil *Goes To School*, pada sumber daya manusia yang dibawa ke lokasi jemput bola sudah cukup memadai dan memiliki kompetensi atau keahlian dalam memberikan pelayanan kepada siswa/i, pada sumber daya fasilitas, sarana prasarana yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam pelaksanaan Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* perlatan yang dibawa dari dinas sudah cukup memadai, namun kendala yang masih dialami yaitu koneksi internet yang terkadang mengalami gangguan sehingga menghambat proses pelayanan. pada sumber daya finansial, anggaran yang digunakan dalam pelaksanaan Program Jebol Dukcapil *Goes To School* ini berasal dari dana APBD.

3. Disposisi

Disposisi atau kecenderungan dari aparat pelaksana dalam Implementasi Program Jebol Dukcapil *Goes To School* ini menunjukkan adanya kecenderungan yang baik. Selain itu petugas juga dengan senang hati melaksanakan tugasnya, hal ini ditunjukkan melalui keramahan petugas saat memberikan pelayanan dalam program Jebol perekaman KTP.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam hal Standar operasional prosedur (SOP) aparat pelaksana Jebol Dukcapil *Goes To School* sudah melaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku karena pelayanan jebol perekaman KTP sama seperti pelayanan yang dilakukan di Dinas. Inovasi ini juga melibatkan kerja sama lintas institusi, yaitu antara Dukcapil, Dinas Pendidikan, sekolah, dan pemerintah daerah, Pendataan siswa dilakukan terlebih dahulu oleh sekolah untuk efisiensi proses saat perekaman berlangsung. Namun dari pihak siswa/i sebagai sasaran program masih ada yang tidak mengetahui prosedur atau syarat apa saja untuk perekaman E-KTP sehingga hal itu

menghambat mereka dalam mengurus dokumen kependudukan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Secara keseluruhan, Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* sebagai Inovasi Pelayanan Publik telah membawa transformasi perubahan yang positif. Namun, perlu terus dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas sistem ini di masa mendatang. Implementasi Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* sebagai inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, dari segi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam melaksanakan program jemput bola Dukcapil *Goes To School* yaitu perekaman E-KTP pada siswa/i yang usianya beranjak tujuh belas tahun atau sudah tujuh belas tahun yang belum memiliki KTP, sudah dilakukan dengan cukup baik, dari segi sumber daya telah menjadi suatu pendukung dalam Implementasi Program Jebol Dukcapil *Goes To School*, pada sumber daya manusia yang dibawa ke lokasi jemput bola sudah cukup memadai dan memiliki kompetensi atau keahlian dalam memberikan pelayanan, dari segi disposisi atau kecenderungan dari aparat pelaksana dalam Implementasi Program Jebol Dukcapil *Goes To School* ini menunjukkan adanya kecenderungan yang baik, dan dari segi struktur birokrasi dalam hal Standar operasional prosedur (SOP) aparat pelaksana Jebol Dukcapil *Goes To School* sudah melaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku karena pelayanan jebol perekaman KTP sama seperti pelayanan yang dilakukan di Dinas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas beberapa hal yang penulis sarankan semoga dapat bermanfaat dan bisa menjadi bahan evaluasi untuk semua tanpa terkecuali:

1. Implementasi Program Jemput Bola Dukcapil *Goes To School* harus merata di setiap sekolah-sekolah yang ada di kota kupang dalam pelayanan perekaman E-KTP pada setiap tahun.
2. Bagi pihak sekolah dan siswa/i apabila ada pelayanan Jebol *Goes To School* sebaiknya dimanfaatkan dengan baik, dan pihak sekolah harus selalu mengingatkan siswa/i agar membawah dokumen pendukung

pada saat waktu perekaman di sekolah, dan untuk siswa/i harus ada kesadaran akan pentingnya kepemilikan identitas kependudukan, karena pelayanan tersebut diberikan satu tahun sekali disetiap sekolah-sekolah. Maka ketika suatu saat membutuhkan dokumen kependudukan siswa/i sudah tidak perlu lagi kerepotan untuk mengurus di kantor dispendukcapil kota.

DAFTAR RUJUKAN

- Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1993). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- BPS Kota Kupang. (2022). *Kota Kupang dalam Angka 2022*. Diakses dari <https://kupangkota.bps.go.id>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Databoks.katadata.co.id. (2021). *Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Indonesia*. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dispendukcapil Kota Kupang. (2024). *Data Pelaksanaan Program Jemput Bola KTP-el Goes To School 2022-2024*. Kupang: Dispendukcapil.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kia, F., & Kota, A. (2022). *Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia: Analisis Implementasi UU No. 24 Tahun 2013*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2015). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. New York: Plume.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Pebriani, Y., & Rohman, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55-66.
- Prasojo, E. (2010). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan*, 2(1), 1-10.
- Sedarmayanti. (2014). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thomas, J. C. (2013). *Citizen, Customer, Partner: Engaging the Public in Public Management*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.