

## **IMPLEMENTASI LAYANAN ADMINISTRASI KTP-EL BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI PROGRAM JEBOL GOES TO SCHOOL KOTA SERANG**

**Caya Oriana Taulia<sup>1</sup>, Faizatun Nisa<sup>2</sup>, Melinda<sup>3</sup>**

[tencayal@gmail.com](mailto:tencayal@gmail.com)<sup>1</sup>, [fztnnisa24@gmail.com](mailto:fztnnisa24@gmail.com)<sup>2</sup>, [imelmlmda12@gmail.com](mailto:imelmlmda12@gmail.com)<sup>3</sup>

**Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis inovasi layanan administrasi kependudukan melalui program JEBOL (Jemput Bola) Goes to School di Kota Serang sebagai upaya percepatan perekaman KTP-el bagi pelajar. Melalui metode studi pustaka kualitatif, penelitian menelaah efektivitas program berdasarkan kecepatan layanan, tingkat partisipasi pelajar, kendala operasional, serta faktor pendukung di lapangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa JEBOL berkontribusi pada peningkatan cakupan perekaman dan pemenuhan dokumen kependudukan bagi kelompok usia produktif, meski masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan perangkat dan koordinasi antarpihak. Temuan ini menegaskan pentingnya inovasi layanan bergerak untuk mendukung transformasi digital dan kemudahan akses layanan kependudukan.

**Kata Kunci:** E-Government, KTP-El, Jemput Bola, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

### **PENDAHULUAN**

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu agenda strategis nasional untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, adaptif, dan inklusif. (Syafitri, Nurman, Mardatillah, & Hefriyenni, 2025; Isma, Kardiati, Muslem, Fadhillah, KN, Akmal, & Chairunnisak, 2025). Pemerintah melalui Ditjen Dukcapil Kemendagri terus mendorong pemanfaatan teknologi dan inovasi layanan berbasis e-government. Dorongan ini tertuang dalam berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menegaskan kewajiban perekaman KTP-el bagi penduduk berusia 17 tahun atau sudah menikah, Permendagri Nomor 95 Tahun 2016 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Regulasi tersebut menjadi landasan bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan model pelayanan yang lebih proaktif, efisien, dan menjangkau seluruh kelompok usia wajib KTP, termasuk siswa sekolah.

Kota Serang merupakan salah satu daerah yang merespons kebijakan tersebut dengan meluncurkan inovasi pelayanan Jemput Bola (JEBOL) Goes to School, yaitu program perekaman dan penerbitan KTP-el secara langsung di lingkungan sekolah. Program ini mulai berjalan konsisten sejak 2021 sebagai upaya percepatan cakupan perekaman pada kelompok usia 16–17 tahun yang cenderung mengalami backlog dari tahun ke tahun. Secara empiris, kelompok usia sekolah menghadapi kendala mobilitas karena padatnya aktivitas belajar, disiplin waktu yang terbatas, serta rendahnya literasi administrasi kependudukan. Kondisi ini mengakibatkan sebagian siswa menunda atau bahkan tidak melakukan perekaman, meski dokumen kependudukan tersebut menjadi prasyarat untuk layanan pendidikan, pendaftaran ujian, akses bantuan sosial, pembuatan akun digital, hingga partisipasi dalam Pemilu bagi pemilih pemula.

Pelaksanaan program tersebut didasari oleh kondisi faktual di lapangan. Data Disdukcapil Kota Serang menunjukkan bahwa kelompok usia sekolah memiliki tingkat perekaman yang fluktuatif dan tidak merata tiap tahun. Secara empiris, hambatan utama muncul dari padatnya jadwal belajar, rendahnya literasi administrasi, serta keterbatasan siswa untuk datang ke kantor Disdukcapil. Selain itu, Kota Serang memiliki dinamika

kependudukan yang terus meningkat, sehingga beban pelayanan perekaman terus bertambah. Kebutuhan identitas kependudukan juga semakin mendesak mengingat KTP-el menjadi syarat verifikasi pendidikan, pendaftaran beasiswa, pembukaan rekening pelajar, hingga akses layanan digital pemerintah.

Program JEBOL Goes to School dipilih sebagai strategi yang dianggap paling relevan karena mampu menghadirkan layanan ke pusat aktivitas siswa, meminimalkan hambatan akses, dan mempercepat proses verifikasi identitas di lingkungan sekolah. Layanan ini juga menjadi bagian dari implementasi SPBE di tingkat daerah karena pengolahan data perekaman terintegrasi langsung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis elektronik (SIK). Pada saat yang sama, program ini memperkuat pendekatan pelayanan aktif sebagaimana diamanatkan dalam Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan melalui pelayanan luar gedung.

Tabel 1. Data Perekaman KTP-el Pemilih Pemula Kota Serang

Kategori	Jumlah
Total pelajar usia pemilih pemula	12.783
Sudah perekaman KTP-el	9.670
Belum perekaman KTP-el	3.113
Total perekaman KTP-el Kota Serang (seluruh penduduk)	533.083

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, 2024.

Data tersebut menegaskan bahwa implementasi layanan berbasis jemput bola di sekolah merupakan kebutuhan strategis, bukan hanya untuk meningkatkan capaian perekaman, tetapi juga untuk memastikan pemenuhan hak administrasi siswa sebagai warga negara. Program ini menjadi relevan untuk dikaji karena menggabungkan digitalisasi layanan, adaptasi lokasi pelayanan, serta integrasi dengan kebutuhan pengguna yang memiliki karakteristik berbeda dengan kelompok wajib KTP lainnya. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara khusus menelaah implementasi pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan sekolah, sehingga penelitian ini memiliki ruang kebaruan dari sisi konteks, sasaran, dan pengalaman pengguna.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pendekatan layanan jemput bola menjadi strategi yang efektif dalam mempercepat perekaman KTP-el di berbagai daerah. Penelitian di Kabupaten Subang menemukan bahwa inovasi pelayanan dengan mendatangi langsung lokasi masyarakat mampu mengatasi hambatan akses dan meningkatkan percepatan perekaman secara signifikan (Aulia, Lutfiana, & Astuti, 2023). Layanan jemput bola tersebut terbukti mempersingkat waktu tunggu, menyederhanakan prosedur administrasi, serta menjangkau kelompok masyarakat yang kesulitan datang ke kantor Disdukcapil akibat jarak dan keterbatasan waktu. Penelitian lain di Kabupaten Nagekeo juga menunjukkan hasil serupa. Program perekaman keliling yang dijalankan pemerintah daerah berhasil meningkatkan cakupan perekaman KTP-el, sekaligus memperkuat akurasi data kependudukan (Medho, Nursalam, & Kelen, 2022). Namun, penelitian tersebut mencatat adanya kendala pada aspek ketersediaan perangkat mobile, mobilitas petugas yang tinggi, serta koordinasi antarlembaga yang masih perlu ditingkatkan untuk menjaga konsistensi layanan.

Dari temuan-temuan tersebut dapat dilihat bahwa pendekatan jemput bola memberi dampak positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Meski demikian, mayoritas studi terdahulu berfokus pada pelayanan kepada masyarakat umum, kelompok rentan, atau wilayah terpencil. Belum banyak penelitian yang secara spesifik menelaah penerapan layanan jemput bola di lingkungan sekolah untuk menyoal pelajar usia 16–17 tahun sebagai wajib KTP dan pemilih pemula.

Pada konteks tersebut, inovasi JEBOL Goes to School di Kota Serang memiliki

karakteristik unik. Fokus program yang diarahkan pada pelajar memberikan relevansi lebih luas, karena kebutuhan KTP-el di usia tersebut berkaitan langsung dengan keperluan pendidikan, pendaftaran pemilu pemula, akses bantuan sosial, serta keperluan verifikasi identitas digital. Selain itu, menjadikan sekolah sebagai titik pelayanan memberikan pendekatan yang lebih strategis dibanding mobil layanan keliling berbasis desa atau kecamatan. Dengan demikian, penelitian mengenai implementasi JEBOL Goes to School penting dilakukan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan inovasi, efektivitas terhadap percepatan perekaman KTP-el pelajar, serta tantangan yang muncul dalam prosesnya. Temuan ini juga berpotensi memperkaya kajian mengenai inovasi layanan adminduk yang secara khusus menyasar kelompok usia sekolah, yang masih belum banyak diteliti dalam literatur sebelumnya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian studi kepustakaan (*library research*), karena seluruh data dan landasan teori diperoleh melalui penelusuran referensi tertulis yang relevan dengan topik implementasi layanan administrasi KTP-El berbasis e-government melalui Program Jebol Goes to School di Kota Serang. Penelitian kepustakaan memungkinkan peneliti mengumpulkan berbagai informasi dari buku, jurnal, dokumen kebijakan, laporan pemerintah, serta literatur ilmiah lain yang membahas administrasi kependudukan, pelayanan publik, dan penerapan e-government (Mardalis, 1999).

Studi kepustakaan ini dilakukan dengan menelaah berbagai teori dan penelitian sebelumnya guna membangun kerangka konseptual mengenai bagaimana e-government diterapkan dalam layanan administrasi kependudukan, khususnya pada proses perekaman dan penerbitan KTP-El (Sarwo). Selain itu, peneliti juga mengkaji laporan, regulasi, dan publikasi resmi terkait Program Jebol Goes to School sebuah inovasi pelayanan jemput bola Disdukcapil Kota Serang yang menyasar siswa sekolah sebagai dasar untuk memahami konteks kebijakan dan implementasinya. Menurut Nazir (1988), studi kepustakaan merupakan teknik menghimpun data melalui peninjauan berbagai literatur yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti. Dalam konteks ini, peneliti mengkaji dokumen mengenai kebijakan administrasi kependudukan nasional, konsep pelayanan publik, standar pelayanan minimal, serta teori e-government yang relevan dengan inovasi layanan Disdukcapil Kota Serang. Sugiyono (2012) juga menyebutkan bahwa studi kepustakaan berfungsi untuk memahami nilai, norma, dan praktik yang berkembang dalam situasi sosial tertentu—inilah yang digunakan peneliti untuk menganalisis bagaimana budaya pelayanan, kesiapan teknologi, dan peran sekolah mempengaruhi keberhasilan program Jebol Goes to School.

Langkah-langkah penelitian mengikuti pedoman Moleong (2006), yaitu:

1. menyusun rancangan penelitian yang berfokus pada implementasi e-government dalam pelayanan KTP-El
2. merumuskan masalah penelitian, yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program jemput bola ke sekolah
3. mengajukan dan menyempurnakan judul penelitian
4. menyusun proposal penelitian berdasarkan teori-teori pelayanan publik, digitalisasi pemerintahan, dan inovasi pelayanan

Sumber data penelitian meliputi buku, jurnal nasional/internasional, publikasi Disdukcapil, berita resmi pemerintah, laporan program Jebol Goes to School, serta referensi akademik lain yang menjelaskan implementasi e-government dan pelayanan berbasis teknologi. Setidaknya sepuluh jurnal atau dokumen ilmiah digunakan untuk memperkuat

pembahasan tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, yaitu menelusuri dan mengumpulkan data dari artikel, regulasi, buku teori, serta laporan program yang mendukung analisis implementasi layanan KTP-El. Instrumen penelitian berupa daftar klasifikasi literatur, peta konsep penulisan, dan format catatan pembacaan pustaka. Analisis data dilakukan dengan analisis isi (content analysis), yaitu menafsirkan data pustaka secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan (Krippendorff, 1993). Peneliti melakukan proses memilih, membandingkan, mengelompokkan, dan menafsirkan berbagai konsep mengenai e-government, pelayanan publik, inovasi jemput bola, serta administrasi kependudukan hingga diperoleh tema-tema yang relevan dengan implementasi Jebol Goes to School (Serbaguna, 2005). Untuk menjaga validitas kajian, peneliti melakukan pengecekan silang antar pustaka dan membandingkannya dengan dokumen resmi Disdukcapil serta saran dari pembimbing, sehingga risiko kesalahan interpretasi dapat diminimalkan (Sutanto, 2005).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskripsi Program JEBOL Goes to School**

Program JEBOL (Jemput Bola) Goes to School di Kota Serang dirancang dengan tujuan utama untuk memperluas cakupan perekaman KTP-elektronik (KTP-el) bagi siswa usia pemilih pemula, yakni sekitar 16–17 tahun. Program ini muncul sebagai respons terhadap rendahnya partisipasi perekaman di kalangan pelajar, yang disebabkan oleh keterbatasan akses ke kantor Disdukcapil, padatnya jadwal belajar, dan minimnya sosialisasi mengenai kepemilikan identitas kependudukan. Dengan pendekatan jemput bola, Disdukcapil Kota Serang berupaya mendekatkan layanan langsung ke sekolah, sehingga siswa dapat merekam KTP-el tanpa harus meninggalkan kegiatan belajar secara signifikan. Selain itu, tujuan program JEBOL Goes to School mencakup peningkatan efisiensi layanan administrasi kependudukan dan penguatan digitalisasi identitas kependudukan.

Dengan memanfaatkan perangkat perekaman elektronik dan basis data terintegrasi, program ini tidak hanya mempercepat alur perekaman, tetapi juga memastikan akurasi data kependudukan siswa. Program ini juga mendukung persyaratan legal formal bagi pelajar, seperti verifikasi pendidikan, pendaftaran beasiswa, pembukaan rekening pelajar, serta akses ke layanan publik berbasis digital, sehingga keberadaan identitas kependudukan menjadi bagian penting dalam kehidupan akademik dan sosial siswa. Sasaran program JEBOL Goes to School adalah seluruh siswa pemula di Kota Serang, khususnya mereka yang berusia 16–17 tahun dan berada di tingkat menengah atas maupun menengah kejuruan (SMA/SMK). Sasaran ini mencakup sekolah negeri maupun swasta, serta siswa berkebutuhan khusus untuk memastikan inklusivitas layanan.<sup>3</sup> Disdukcapil menekankan bahwa program ini fleksibel untuk menjangkau siswa yang belum melakukan perekaman karena alasan geografis atau keterbatasan waktu, dan menyediakan layanan tambahan di hari Sabtu agar siswa yang sibuk selama hari sekolah tetap bisa direkam. Dengan demikian, program JEBOL Goes to School tidak hanya menargetkan jumlah perekaman, tetapi juga berfokus pada kualitas layanan yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

### **B. Analisis Implementasi Program**

Implementasi Program JEBOL (Jemput Bola) Goes to School di Kota Serang dapat dipahami melalui perspektif model implementasi Van Meter dan Van Horn yang menekankan bahwa keberhasilan kebijakan dipengaruhi oleh koherensi antara tujuan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi lingkungan, serta disposisi pelaksana (Van Meter & Van Horn, 1975). Dari aspek tujuan dan standar pelayanan, JEBOL Goes to School memiliki arah yang jelas, yaitu memperluas cakupan

perekaman KTP-el bagi siswa usia pemilih pemula sekaligus mendukung digitalisasi administrasi kependudukan. Tujuan ini kemudian diterjemahkan ke dalam tahapan operasional melalui perencanaan sasaran sekolah, verifikasi data siswa, serta penyusunan jadwal pelayanan. Namun, variasi kesiapan tiap sekolah dan perbedaan teknis pelaksanaan menunjukkan bahwa standar operasional belum sepenuhnya seragam, sehingga perlu penguatan pedoman teknis yang lebih konsisten (Fauziyah & Arif, 2022).

Pada implementasinya, Disdukcapil menyiapkan perangkat mobile enrollment untuk perekaman biometrik yang mencakup verifikasi NIK, sidik jari, iris mata, dan foto. Petugas Disdukcapil mendatangi sekolah sesuai jadwal, sementara pihak sekolah membantu mengatur pemanggilan siswa agar tidak mengganggu proses pembelajaran. Setelah perekaman selesai, data dikirim ke server pusat untuk validasi sebelum KTP-el dicetak dan diserahkan kembali kepada sekolah. Alur ini menunjukkan bahwa program telah berjalan terstruktur, meskipun keterbatasan SDM dan jumlah perangkat mobile membuat beban petugas meningkat ketika melayani sekolah dengan jumlah siswa besar. Situasi ini sejalan dengan temuan Akbar dkk. (2023) yang menegaskan bahwa keterbatasan SDM merupakan kendala umum dalam implementasi inovasi pelayanan publik.

Koordinasi antar-organisasi menjadi elemen penting dalam memastikan kelancaran program. Disdukcapil, sekolah, dan dinas pendidikan bekerja sama dalam menyediakan data awal, mengatur fasilitas perekaman, serta melakukan sosialisasi kepada siswa. Di beberapa sekolah, koordinasi berjalan baik, namun pada sebagian lainnya sosialisasi belum optimal sehingga masih ditemukan siswa yang kurang memahami persyaratan atau prosedur pelayanan (Setyawati & Nurdin, 2021). Karakteristik organisasi pelaksana juga mempengaruhi hasil implementasi. Disdukcapil relatif adaptif dalam mengelola inovasi pelayanan, tetapi sekolah memiliki keterbatasan berbeda, baik dari segi fasilitas maupun manajemen kegiatan, sehingga berdampak pada kelancaran pelaksanaan perekaman.

Kondisi sosial siswa juga memengaruhi proses implementasi. Sebagian pelajar memiliki literasi administrasi kependudukan yang rendah, sehingga belum sepenuhnya memahami pentingnya kepemilikan KTP-el atau tahapan perekamannya. Namun, aspek disposisi pelaksana menunjukkan kecenderungan positif. Petugas Disdukcapil dan pihak sekolah sama-sama memandang program ini bermanfaat bagi siswa, sehingga dukungan pelaksana turut memperkuat efektivitas kebijakan (Akbar dkk., 2023).

Secara keseluruhan, implementasi JEBOL Goes to School menunjukkan kinerja yang cukup efektif karena mampu mempercepat akses layanan KTP-el bagi pelajar secara langsung di lingkungan sekolah. Namun, keberlanjutannya tetap membutuhkan penguatan pada aspek koordinasi antarinstansi, peningkatan sumber daya teknis, dan harmonisasi standar operasional agar implementasi berjalan lebih seragam dan berkelanjutan di seluruh satuan pendidikan.

### **C. Analisis Efektivitas Program**

Data capaian perekaman KTP-el sebelum dan sesudah pelaksanaan Program JEBOL Goes to School memberikan gambaran penting mengenai tingkat efektivitas intervensi layanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil Kota Serang. Sebelum program dijalankan secara konsisten, tingkat perekaman pada kelompok pelajar usia pemilih pemula cenderung fluktuatif dan menunjukkan backlog yang cukup tinggi akibat keterbatasan akses dan rendahnya literasi administrasi kependudukan. Setelah program diterapkan di lingkungan sekolah, terjadi peningkatan signifikan pada jumlah pelajar yang berhasil melakukan perekaman, seiring dengan semakin mudahnya proses pelayanan dan meningkatnya partisipasi siswa. Perbandingan data berikut disajikan untuk menggambarkan perubahan capaian perekaman sebelum dan sesudah implementasi program.

Tabel 2. Perbandingan Capaian Perekaman KTP-el Pelajar Usia Pemilih Pemula Sebelum dan Sesudah Program

Kategori	Sebelum Program	Sesudah Program
Total pelajar pemilih pemula	12.500	12.783
Sudah perekaman	7.800	9.670
Belum perekaman	4.700	3.113
Persentase capaian perekaman	62%	76%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, 2024

Data pada tabel menunjukkan bahwa Program JEBOL Goes to School memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan capaian perekaman KTP-el pada pelajar usia pemilih pemula. Sebelum program dijalankan, tingkat perekaman masih berada pada kisaran 62%, dengan backlog cukup tinggi akibat keterbatasan waktu siswa untuk datang ke kantor Disdukcapil. Setelah program diterapkan secara konsisten hingga 2024, capaian perekaman meningkat menjadi 76%, menandakan bahwa pendekatan jemput bola berhasil memperluas akses layanan dan mengurangi hambatan mobilitas.

Dari sisi kecepatan pelayanan, waktu perekaman rata-rata hanya 3-5 menit per siswa berkat integrasi SIAK dan pendataan awal oleh sekolah, sejalan dengan temuan Aulia, Lutfiana, dan Astuti (2023) bahwa layanan jemput bola dapat mempercepat alur pelayanan. Tingkat partisipasi siswa juga meningkat pada sekolah yang memberikan sosialisasi intensif, bahkan mencapai lebih dari 85%, sementara sekolah yang kurang menyiapkan informasi mencatat partisipasi lebih rendah.

Efektivitas program tetap dihadapkan pada sejumlah kendala, seperti keterbatasan perangkat mobile, ketergantungan pada stabilitas internet, variasi kesiapan fasilitas sekolah, serta tingginya beban kerja petugas yang menangani dua jenis layanan sekaligus. Namun, berbagai faktor pendukung seperti dukungan kebijakan nasional, komitmen pemerintah daerah, kesiapan infrastruktur SIAK, serta tingginya kebutuhan identitas digital bagi siswa turut memperkuat keberlanjutan program. Secara keseluruhan, program ini terbukti meningkatkan aksesibilitas, efisiensi pelayanan, dan akurasi data kependudukan, sekaligus relevan untuk mempercepat pemenuhan hak administratif pemilih pemula.

#### D. Kontribusi program terhadap e-government

Program e-government berkontribusi besar dalam mempercepat digitalisasi administrasi publik, terutama pada layanan kependudukan. Digitalisasi ini membuat proses pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, serta mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang lambat. Budiyanto dan Taufik (2025) menjelaskan bahwa reformasi pelayanan berbasis digital mampu meningkatkan kinerja birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi. Hal ini sejalan dengan temuan Wijaya (2023) yang menegaskan bahwa pemanfaatan aplikasi web dan sistem berbasis data besar merupakan inti dari transformasi birokrasi pada era Revolusi Industri 4.0.

Dalam konteks administrasi kependudukan, berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berdampak langsung pada akurasi pendataan. Studi oleh Alexander, Sahay, dan Rhama (2025) menemukan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Palangka Raya mampu menyederhanakan proses pendokumentasian dan memperbaiki kualitas data, meskipun implementasinya masih menghadapi kendala sosialisasi dan kesiapan SDM. Sementara itu, penelitian di Kabupaten Bojonegoro menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan IKD secara optimal (Fitriyani, 2024).

Dampak digitalisasi juga dirasakan di tingkat desa. Implementasi administrasi kependudukan berbasis aplikasi pada Desa Tempurejo Jember membuat pelayanan publik

lebih cepat, mudah, dan efisien (Pratama & Kurniawan, 2023). Sistem ini secara langsung membantu pendataan kependudukan pelajar menjadi lebih akurat karena informasi dapat diperbarui secara real time dan terintegrasi dengan sistem pemerintah yang lebih tinggi.

Digitalisasi administrasi memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas data kependudukan pelajar. Dengan sistem seperti SIAK dan IKD, data pelajar menjadi lebih valid, terstruktur, dan mudah diakses oleh instansi pendidikan. Hal ini penting untuk penyusunan kebijakan pendidikan, penyaluran bantuan, dan perencanaan pemerataan sekolah. Studi Purwakarta menunjukkan bahwa aplikasi SIPILA mampu membantu pelayanan kependudukan, tetapi peningkatan kapasitas SDM masih sangat dibutuhkan agar sistem dapat digunakan secara maksimal (Putra, Mahya, & Damayanti, 2024).

Pada aspek peningkatan kualitas layanan publik, digitalisasi terbukti memberikan layanan yang lebih cepat dan transparan. Penelitian di Sinjai menegaskan bahwa penggunaan SIAK dan IKD secara langsung meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi (Sukardi & Abidin, 2024). Studi lain di wilayah perbatasan Nunukan juga menunjukkan bahwa sistem digital meningkatkan transparansi dan meminimalkan maladministrasi karena proses yang terdokumentasi secara otomatis (Habibi, 2023).

Meski demikian, penelitian menunjukkan bahwa tidak semua daerah dapat merasakan manfaat yang sama. Studi di daerah terpencil mengungkapkan bahwa keterbatasan jaringan internet, kurangnya kompetensi aparatur, dan rendahnya adopsi teknologi oleh masyarakat masih menjadi hambatan utama dalam implementasi e-government (Rijal, 2024). Selain itu, kesiapan aparatur pemerintah sangat menentukan keberhasilan transformasi digital. Hasil penelitian di Provinsi Riau menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas digital pegawai Disdukcapil menjadi syarat mutlak keberhasilan implementasi IKD (Syahputra, 2024).

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa Program JEBOL Goes to School yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Serang merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government yang efektif dalam memperluas akses perekaman KTP-el bagi siswa usia pemilih pemula. Program ini lahir sebagai respons atas rendahnya capaian perekaman di kelompok pelajar yang selama ini mengalami kendala mobilitas, keterbatasan informasi, dan minimnya waktu untuk mendatangi kantor pelayanan. Melalui pendekatan jemput bola yang memanfaatkan perangkat mobile enrollment dan integrasi dengan SIAK, layanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah dijangkau. Implementasi program yang dikaji melalui model Van Meter dan Van Horn menunjukkan bahwa kejelasan tujuan, dukungan sumber daya, komunikasi antar-instansi, serta disposisi pelaksana berkontribusi positif terhadap kelancaran program. Data empiris juga memperlihatkan adanya peningkatan capaian perekaman dari 62% menjadi 76% setelah program diterapkan secara konsisten, yang menegaskan dampak signifikan terhadap percepatan pemenuhan hak identitas kependudukan bagi pelajar.

Meskipun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan perangkat mobile, ketergantungan pada stabilitas jaringan internet, variasi kesiapan sekolah, serta tingginya beban kerja petugas. Namun, adanya dukungan kebijakan nasional, kesiapan infrastruktur SIAK, dan kebutuhan identitas digital dalam dunia pendidikan menjadi faktor pendukung yang memperkuat keberlanjutan program. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa JEBOL Goes to School tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, tetapi juga memperkaya implementasi e-government di tingkat daerah, khususnya dalam konteks pelayanan aktif dan inklusif yang menysasar kelompok usia sekolah. Temuan ini penting

sebagai dasar pengembangan model layanan serupa di daerah lain dan sebagai rekomendasi untuk memperkuat kapasitas teknis, koordinasi, serta sosialisasi bagi keberlanjutan program.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, A.D., Bestrari, P., & Mahpudz, A. (2023). Model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn dalam tinjauan pengelolaan sampah di kelurahan Kebon Jayati Jurnal ISO: Ilmu Sosial dan Organisasi
- Alexander, F., Sahay, E., & Rhama, B. (2025). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Palangka Raya. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–56.
- Budiyanto, A., & Taufik, M. (2025). Reformasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi Birokrasi. *Jurnal Administrasi Pertahanan*, 3(1), 1–12.
- Fauziyah, W. E., & Arif, L. (2022). Model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn dalam tinjauan pembangunan Jalan Lingkar Selatan di Kabupaten Tuban. *Journal Publicuho*, 5(3), 894–905.
- Fitriyani, R. (2024). Analisis Kesiapan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(2), 113–123.
- Habibi, F. (2023). Transparansi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Kabupaten Nunukan. *Jurnal Pemerintahan*, 8(1), 55–67.
- Pratama, Y., & Kurniawan, D. (2023). Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Menuju Smart Village di Desa Tempurejo. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 220–230.
- Putra, R., Mahya, L., & Damayanti, R. (2024). Kinerja Aplikasi SIPILA dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Purwakarta. *Janitra: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 14–28.
- Rijal, M. (2024). Tantangan Implementasi E-Government di Daerah Terpencil. *Sawala: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 98–110.
- Sukardi, S., & Abidin, A. (2024). Efektivitas Penggunaan SIAK dan IKD dalam Pelayanan Adminduk di Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 75–87.
- Syahputra, D. (2024). Kesiapan SDM dalam Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(3), 201–212.
- Wijaya, T. (2023). Transformasi Birokrasi Digital pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 7(2), 33–47.
- Akbar, M., dkk. (2023). Implementasi kebijakan pelayanan publik di daerah: Analisis sumber daya dan komunikasi organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 112–125.
- Aulia, R., Lutfiana, D., & Astuti, F. (2023). Efektivitas inovasi pelayanan jemput bola dalam percepatan perekaman KTP-el. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10(1), 45–58.
- Fauziyah, S., & Arif, M. (2022). Tantangan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(3), 201–214.
- Medho, A., Nursalam, & Kelen, R. (2022). Perekaman KTP-el berbasis layanan keliling di Kabupaten Nagekeo. *Jurnal Inovasi Pelayanan*, 5(2), 88–99.
- Mulyadi, D. (2019). *Administrasi publik dan dinamika implementasi kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Setyawati, M., & Nurdin, M. (2021). Kolaborasi antar lembaga dalam implementasi kebijakan pelayanan publik. *Jurnal Governance*, 9(1), 75–89.