

## **ABSTRAK**

### **PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KEPAMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)**

**Oleh**

**TIKA SELFIRA**

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi atau lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah menciptakan pelayanan jemput bola sebagai upaya memberikan kebaharuan pelayanan untuk kemudahan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun dalam pelayanan jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah masih banyak terdapat kendala dalam pelaksanaannya dilapangan, dilihat dari ketidaksesuaian waktu penyelesaian layanan terhadap dokumen kependudukan masyarakat sehingga hal ini menghambat dalam meningkatkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola sudah dapat meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dilihat menggunakan karakteristik pelayanan dilihat oleh aspek kesederhanaan, keterbukaan, dan efesien. Aspek yang belum menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola dapat meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan yakni aspek kejelasan dan kepastian waktu serta keamanan. Hal ini dikarenakan masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam waktu penyelesaian serta kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pengoptimalan kepemilikan dokumen kependudukan. Selain itu ada beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yakni faktor sarana dan prasarana, faktor kondisi kerja, faktor aturan dalam pelaksanaaan pelayanan publik, serta faktor dukungan pemerintah.

**Kata kunci :** Pelayanan Jemput bola, karakteristik pelayanan, kepemilikan dokumen kependudukan.

## **ABSTRACT**

### **BALL PICK UP SERVICES IN IMPROVING POPULATION DOCUMENT OWNERSHIP**

*(Study at the Department of Population and Civil Registration Central Lampung Regency)*

*By*

**TIKA SELFIRA**

*Public service innovation is said to be a breakthrough initiative from public agencies or institutions in an effort to improve the quality of public services. As a public service provider, the Population and Civil Registration Office of Central Lampung Regency created a ball pick-up service as an effort to provide new services for the convenience of the community in accessing population administration. However, in the ball pick-up service at the Population and Civil Registration Office of Central Lampung Regency, there are still many obstacles in its implementation in the field, seen from the mismatch of service completion times for community population documents so that this hampers optimization in increasing ownership of population documents. The purpose of this study was to find out how the ball pick-up service at the Department of Population and Civil Registration of Central Lampung Regency in increasing ownership of population documents. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The results of this study indicate that the ball pick-up service has been able to increase the ownership of population documents assessed using the service characteristics seen by the aspects of simplicity, openness, and efficiency. Aspects that have not shown that ball pick-up services can increase ownership of population documents are aspects of clarity and certainty of time and security. This is because there are still services that are not in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) in completion time and the lack of facilities and infrastructure to support the optimization of ownership of population documents. In addition, there are several inhibiting factors in the implementation of the ball pick-up service by the Department of Population and Civil Registration of Central Lampung Regency, namely facilities and infrastructure factors, working conditions factors, regulatory factors in the implementation of public services, and government support factors.*

**Keywords:** Ball pick-up service, service characteristics, ownership of residence documents.