

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan adalah aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan pada pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi. Pelayanan publik ialah bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan perundang-

undangan yang berlaku. pelayanan publik diberikan atau dilayani sesuai dengan kebutuhan individu atau masyarakat yang terkait dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan atau dalam situasi mendesak.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung terhadap Asta Cita Presiden Prabowo Subianto yang No.4, yaitu “memperkuat pembangunan sumber daya manusia, sains, teknologi, pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda (generasi milenial dan generasi Z), dan penyandang disabilitas.

Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data kependudukan dapat digunakan untuk demokrasi, alokasi dana umum, perencanaan pembangunan, juga pencegahan kriminalitas. Hal ini menjadi dasar pentingnya kepemilikan KTP elektronik bagi setiap warga Indonesia, yang perekaman data biometriknya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Proses perekaman dilakukan agar tidak terjadi data ganda dan memastikan bahwa seluruh warga hanya memiliki satu identitas kependudukan.

Menurut UU No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat E-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat E-KTP merupakan Kartu Tanda

Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yakni dinas kependudukan dan pencatatan sipil terkait.

Target persentase dari adanya inovasi jempol manis berdasarkan data dapodik Dirjen Dukcapil yakni 99,4%. Perekaman E-KTP di Kabupaten Hulu Sungai Utara sampai akhir Tahun 2023 adalah sebanyak 99,31% dari wajib rekam 170.847, yang mana angka tersebut masih belum mencapai target nasional. Perekaman E-KTP yang belum maksimal disebabkan oleh banyak faktor, seperti peralatan dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang, juga para siswa yang sudah masuk dalam kategori wajib KTP dan bisa rekam E-KTP namun tidak bisa meninggalkan sekolah pada jam sekolah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Hulu Sungai Utara No. 3 Tahun 2023 Tentang Inovasi Daerah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan jumlah perekaman di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara menerapkan Inovasi JEMPOL MANIS (Jemput Bola Perekaman Bagi Siswa).

Inovasi Jempol Manis merupakan salah satu inovasi dari sebuah layanan jemput bola. Jemput bola merupakan upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mendatangi warga di lokasi mereka, seperti sekolah, kantor desa dan rumah, guna memberikan pelayanan administrasi secara langsung. Inovasi “Jempol Manis” merupakan produk layanan yang menerapkan pelayanan jemput bola dalam mekanisme pelaksanaannya. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, persyaratan pun dipermudah. Tim jemput bola akan mendatangi lokasi-lokasi sekolah SLTA sederajat di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Siswa cukup melampirkan fotokopi kartu keluarga atau Kartu Identitas Anak (KIA).

Inovasi Jempol Manis menjadi program unggulan yang dilaksanakan secara berkala oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Inovasi Jempol Manis merupakan salah satu bentuk pengembangan dari program Jemput Bola yang termasuk dalam Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Layanan. Inovasi ini bekerja sama dengan para pihak sekolah untuk saling melakukan koordinasi terkait layanan yang akan dilakukan pada sekolah-sekolah tingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam memberikan pelayanan.

Inovasi Jempol Manis ini memiliki beberapa fasilitas pendukung seperti mobil, alat rekam biometrik, laptop dan alat pendukung lainnya. Fasilitas pendukung menjadi faktor utama dalam menjalankan inovasi jempol manis pada saat dilapangan. Adanya inovasi ini guna mengoptimalkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan khususnya perekaman E-KTP di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tercatat dari awal bulan Agustus Hingga Oktober tahun 2025 dalam data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara proses kegiatan inovasi Jempol Manis sudah dilaksanakan di beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara dan total sekolah yang sudah disasar sebanyak 26 sekolah tingkat SLTA. Namun, beberapa sekolah

yang menjadi sasaran dalam pelaksanaan inovasi Jempol Manis masih menunjukkan tingkat partisipasi yang relatif rendah. Sekolah-sekolah yang telah menjadi target layanan inovasi tersebut masih memiliki persentase capaian rendah. Diantara 26 sekolah yang sudah mendapatkan layanan inovasi Jempol Manis terdapat beberapa sekolah dengan persentase perekaman data rendah diantaranya yakni SMKN 1 Amuntai dan SMKN 2 Amuntai, yang berlokasi di Kecamatan Amuntai Tengah dengan persentase masing-masing sebesar 22,80% dan 13,00%.

Persentase hasil dari kedua sekolah tersebut masih sangat jauh untuk mencapai setengah dari pada persentase. Hal ini dikarenakan beberapa kendala yang terjadi pada saat proses perekaman data dilapangan. Berkaitan dengan jadwal pelaksanaan, keterbatasan pelayanan, maupun kesiapan teknis. Rendahnya capaian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan inovasi Jempol Manis belum berjalan secara optimal dalam menjangkau seluruh sasaran siswa yang memenuhi syarat perekaman E-KTP. Dengan melihat hasil capaian dari kedua sekolah tersebut, peneliti menjadikan Kecamatan Amuntai Tengah sebagai studi kasus dalam penelitian ini.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis tentang Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP Di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri2 Amuntai) ditemukan beberapa permasalahan seperti :

1. Rendahnya capaian perekaman data kependudukan melalui inovasi Jempol Manis di sekolah-sekolah Kecamatan Amuntai Tengah pada tahun 2025 terutama dipengaruhi oleh kondisi dan rendahnya partisipasi siswa. Hal ini tampak pada SMKN 1 Amuntai yang hanya mencapai 22,80% dari target, di mana dari 302 siswa yang dijadwalkan, hanya 69 siswa yang mengikuti perekaman. Begitu pula di SMKN 2 Amuntai yang hanya mencapai 13,00%, di mana dari 284 siswa yang menjadi target, hanya 37 siswa yang melakukan perekaman melalui inovasi Jempol Manis. Rendahnya realisasi tersebut menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran siswa terhadap pentingnya dokumen kependudukan, keterbatasan waktu perekaman, serta kondisi internal sekolah dan siswa turut mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan inovasi Jempol Manis. Akibatnya, target administrasi kependudukan di kalangan pelajar menjadi tidak optimal dan berpotensi menghambat pemenuhan hak identitas resmi secara tepat waktu. (*sumber: Data Jadwal Jempol Manis 2025*)
2. Jadwal layanan yang belum terstruktur secara penuh. Penjadwalan masih bersifat fleksibel dan sangat bergantung pada koordinasi antara pihak Dukcapil dan pihak sekolah. Kegiatan sering bergantung pada koordinasi berulang. Sehingga sekolah tidak memiliki kalender pelaksanaan yang jelas menyebabkan sekolah sulit melakukan persiapan jauh hari, baik dari sisi kesiapan siswa, ruangan, maupun kelengkapan dokumen.. Kondisi ini membuat pelaksanaan program kurang optimal dan berpengaruh pada tingkat partisipasi siswa serta capaian perekaman administrasi kependudukan. (*sumber:Observasi Peneliti*)

3. Terdapatnya gangguan teknis dan ketidakstabilan kualitas jaringan server yang digunakan, khususnya jaringan *Virtual Private Network* (VPN), menjadi salah satu kendala yang dihadapi dalam proses perekaman data pada saat melakukan perekaman disekolah. Gangguan pada jaringan ini sering menyebabkan terganggunya transmisi data perekaman, sehingga proses pengiriman data tidak dapat berjalan dengan optimal. Kondisi tersebut kerap berujung pada terhambatnya bahkan batalnya proses perekaman E-KTP yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas pelaksanaan inovasi layanan perekaman data kependudukan bagi para siswa. *(Sumber:Observasi Peneliti)*

Dengan melihat adanya permasalahan dalam pelaksanaan layanan inovasi Jempol Manis, maka dengan itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai)”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini mengangkat tentang Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai). Maka difokuskan Teori Campbell J.P dalam (Muhammad Sawir 2020: 127) ada lima variable yang mempengaruhi keberhasilan efektivitas, yakni :

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan Terhadap Program
4. Tingkat Input dan Output
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- 1) Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :
 - a. Untuk mengetahui Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai).
 - b. Untuk mengetahui Faktor-Faktor Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai)

2) Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan manfaat guna pengembangan pengetahuan dalam hal ini disiplin ilmu administrasi publik umumnya serta teori dan konsep pelayanan publik khususnya.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan informasi tambahan sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran serta alternatif lain dalam pelaksanaan Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Tentang Kepemilikan E-KTP di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus SMK Negeri 1 Amuntai dan SMK Negeri 2 Amuntai).