

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pilar penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks negara modern, data kependudukan menjadi fondasi utama bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan, menyelenggarakan pelayanan publik, dan menyalurkan program-program pembangunan. Data yang akurat, valid, dan terintegrasi sangat menentukan keberhasilan perencanaan di berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, hingga perlindungan sosial.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menegaskan pentingnya transformasi layanan administrasi kependudukan dari model pelayanan konvensional menjadi pelayanan yang responsif, inklusif, dan adaptif terhadap kondisi masyarakat. Hal ini tercermin dalam semangat reformasi birokrasi, di mana pelayanan publik dituntut untuk lebih dekat kepada masyarakat, tidak hanya menunggu di kantor, tetapi juga hadir aktif menjangkau warga, terutama yang tinggal di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau.

Peraturan Bupati Balangan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Digitalisasi Desa Dalam Layanan Administrasi Kependudukan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam percepatan pelayanan dalam mengajukan permohonan dan mencetak

dokumen kependudukan secara langsung di kantor dan/atau desa setempat perlu adanya suatu inovasi.

Di sisi lain, permasalahan klasik dalam layanan administrasi kependudukan masih sering dijumpai di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan. Sebagai kabupaten yang memiliki topografi cukup beragam, dengan wilayah-wilayah yang berjauhan dan infrastruktur transportasi yang belum merata, akses masyarakat terhadap layanan kependudukan kerap mengalami kendala. Jarak tempuh ke kantor Disdukcapil yang bisa mencapai puluhan kilometer, minimnya transportasi umum, keterbatasan informasi dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, menjadi tantangan nyata dalam mewujudkan pelayanan yang merata dan berkualitas.

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Pemerintah Kabupaten Balangan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) meluncurkan sebuah program inovatif yang diberi nama Pelayanan Tamasya Jemput Bola. Program ini merupakan bentuk pelayanan keliling yang dirancang untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan langsung kepada masyarakat. Konsep *jemput bola* ini melibatkan petugas Disdukcapil yang turun langsung ke desa-desa, kecamatan, bahkan pelosok-pelosok, untuk melakukan pelayanan seperti perekaman dan pencetakan KTP-el, pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya.

Nama “Tamasya” pada program ini bukan hanya sekadar istilah kreatif, tetapi juga mencerminkan semangat bahwa pelayanan publik seharusnya bersifat menyenangkan, inklusif, dan menjangkau semua kalangan. Dalam pelaksanaannya, program ini sering dikemas dalam bentuk kegiatan terpadu bersama instansi lain, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan sebagainya. Dengan demikian, keberadaan program Tamasya Jemput Bola tidak hanya memberikan layanan administratif, tetapi juga memperkuat sinergi lintas sektor dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Implementasi program ini menunjukkan adanya transformasi paradigma dalam pelayanan publik, dari yang semula bersifat pasif (menunggu warga datang ke kantor), menjadi aktif dan partisipatif (petugas mendatangi warga). Ini sejalan dengan prinsip *governing with people*, yaitu pendekatan pelayanan yang menempatkan masyarakat sebagai subjek, bukan sekadar objek dari pelayanan. Melalui pendekatan ini, masyarakat tidak hanya menerima layanan, tetapi juga diajak untuk memahami pentingnya administrasi kependudukan dalam kehidupan sehari-hari.

Pelayanan Tamasya Jemput Bola juga memiliki dimensi strategis dalam mendukung pembangunan daerah. Dengan meningkatnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, maka validitas data daerah akan semakin meningkat. Hal ini berdampak pada ketepatan sasaran program-program pemerintah, seperti bantuan sosial, pemilihan umum, layanan pendidikan, dan lain-lain. Data kependudukan yang valid juga menjadi syarat

utama dalam membangun sistem pemerintahan berbasis digital yang sedang digalakkan di seluruh Indonesia.

Meskipun demikian, dampak positif dari pelaksanaan program ini mulai terlihat. Tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Balangan, khususnya KTP-el dan Akta Kelahiran, menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Kesadaran masyarakat akan pentingnya identitas hukum sebagai warga negara juga mengalami perbaikan. Hal ini menjadi indikator bahwa pendekatan jemput bola yang diterapkan melalui Pelayanan Tamasya memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan akses layanan administrasi kependudukan yang inklusif dan merata.

Dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, program seperti Tamasya Jemput Bola juga mencerminkan kreativitas dan inisiatif lokal dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan ini patut diapresiasi dan didorong untuk direplikasi di daerah lain yang memiliki karakteristik serupa. Namun, keberhasilan program ini tidak hanya bergantung pada pelaksana teknis di lapangan, tetapi juga memerlukan dukungan kebijakan, sinergi antarinstansi, partisipasi masyarakat, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitasnya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melaksanakan program inovasi pelayanan jemput bola yang dikenal dengan nama Program Tamasya Jemput Bola. Program ini bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara petugas Disdukcapil secara langsung datang ke desa-desa untuk

memberikan layanan administrasi kependudukan. Kehadiran program ini diharapkan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan, mengurangi disparitas pelayanan antara wilayah kota dan desa, serta mempercepat terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Desa Mamigang Kecamatan Halong Kabupaten Balangan adalah menjadi menarik untuk diteliti karena desa ini termasuk wilayah yang cukup jauh dari pusat pemerintahan kabupaten. Dengan adanya Program Tamasya Jemput Bola, masyarakat di desa tersebut tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan. Hal ini juga sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

Namun demikian, pelaksanaan program ini tentu tidak lepas dari tantangan. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain:

1. Masih banyak masyarakat pada Desa Mamigang Kecamatan Halong yang tidak mempunyai administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya, hal ini menunjukkan adanya permasalahan serius dalam hal aksesibilitas, kesadaran, dan pemerataan layanan administrasi kependudukan di daerah tersebut, yang mana dalam administrasi kependudukan pada Desa Mamigang Kecamatan Halong hanya 65% dari jumlah masyarakat pada Desa Mamigang. (Sumber: *Administrasi Kependudukan Desa Mamigang Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, 2025*)

2. Jumlah petugas jemput bola yang belum memadai, dan belum memiliki kompetensi dan pelatihan dalam pelayanan jemput bola serta Keterbatasan tenaga lokal yang paham kondisi desa dan budaya sehingga komunikasi kurang efektif. Dimana pada Desa Mamigang memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak akibatnya durasi pelayanan petugas dalam menyelesaikan layanan tidak bisa dengan waktu yang singkat dan akhirnya potensi kesalahan dalam pembuatan administrasi kependudukan meningkat karena tidak teliti. (Sumber : *Jumlah Petugas*, 2025)

3. Kurangnya kesadaran masyarakat yang mana masih ada sebagian warga yang belum memahami pentingnya memiliki dokumen kependudukan atau belum mengetahui prosedur yang benar untuk mengurusnya. Hal ini juga diperparah dengan minimnya sosialisasi dari pemerintah setempat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Implementasi Program Tamasya Jemput Bola Dalam Meningkatkan Akses Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong)”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan. Maka peneliti memfokuskan penelitian Maka peneliti memfokuskan menurut Menurut Teori

Teori G. Shabbir Chema dan Dennis A. Rondinelli (dalam Subarsono, 2020: 101-102) implementasi kebijakan yaitu:

- 1) Kondisi lingkungan
- 2) Hubungan Antar Organisasi
- 3) Sumberdaya organisasi
- 4) Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Impelementasi Program Tamasya Jemput Bola Dalam Meningkatkan Akses Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Impelementasi Program Tamasya Jemput Bola Dalam Meningkatkan Akses Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Impelementasi Program Tamasya Jemput Bola Dalam Meningkatkan Akses Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong).

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Program Tamasya Jemput Bola Dalam Meningkatkan Akses Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong).

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan kebijakan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam rangka Implementasi Program Tamasya Jemput Bola Dalam Meningkatkan Akses Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mamigang Kecamatan Halong).