

**EFEKTIVITAS LAYANAN INOVASI JEMPOL MANIS
TERHADAP KEPEMILIKAN E-KTP PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
(Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah)**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
ISNAWATI
NPM 2022299**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

**EFEKTIVITAS LAYANAN INOVASI JEMPOL MANIS
TERHADAP KEPEMILIKAN E-KTP PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
(Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah)**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
ISNAWATI
NPM 2022299**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : ISNAWATI
NPM : 2022299
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS LAYANAN INOVASI JEMPOL MANIS TERHADAP KEPEMILIKAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (STUDI KASUS PADA KECAMATAN AMUNTAI TENGAH)

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, Oktober 2025

Pembimbing 1



Muhamad Arsyad, S.Pd.I, M.AP.
NUPTK. 5636753654130102

Pembimbing 2



Ratna Sari, S.Sos, MA.
NUPTK. 5149771672230433

Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS LAYANAN INOVASI JEMPOL MANIS TERHADAP KEPEMILIKAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah)”**.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan baik dari segi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, pengalaman maupun materi yang di dapat. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya pendapat, saran-saran serta bimbingan dan pengarahan yang diberikan kepada penulis. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini.

Amuntai, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hasil penelitian Terdahulu.....	10
B. Tinjauan Teoritis	12
1. Efektivitas	12
2. Pelayanan Publik	23
3. KTP Elektronik.....	27
4. Inovasi Layanan Jempol Manis	29
C. Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Lokasi Penelitian	35
B. Pendekatan Penelitian.....	35
C. Tipe penelitian	39
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Desain Operasional Penelitian.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknis Analisis Data.....	46
H. Uji Kredibilitas Data.....	49
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan.....	42
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian.....	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34

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 KTP-EL 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 KTP-EL 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.

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 KTP-el 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 KTP-el 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, persyaratannya 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 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 KTP-el 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. Dengan melihat hasil capaian dari kedua sekolah tersebut, peneliti menjadikan Kecamatan Amuntai Tengah sebagai studi kasus dalam penelitian ini.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis tentang Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah) ditemukan beberapa permasalahan seperti :

1. Rendahnya tingkat partisipasi siswa dalam perekaman data kependudukan berimplikasi pada rendahnya pencapaian target administrasi kependudukan di kalangan pelajar, serta berpotensi menghambat pemenuhan hak identitas resmi secara tepat waktu. Kondisi tersebut dilihat berdasarkan data target dan realisasi perekaman pada sekolah-sekolah di Kecamatan Amuntai

Tengah tahun 2025, yakni SMKN 1 Amuntai dengan persentase capaian 22,80% dan SMKN 2 Amuntai dengan persentase 13,00%. Adapun target awal perekaman pada SMKN 1 Amuntai yakni sebanyak 302 siswa namun dalam realisasinya hanya 69 siswa yang melakukan perekaman. Selain itu pada SMKN 2 Amuntai target awal perekaman data yakni 284 siswa namun realisasinya hanya 37 orang siswa yang melakukan perekaman data pada inovasi Jempol Manis. Dua sekolah tersebut dalam kategori persentase hasil capaian perekaman rendah. Rendahnya capaian tersebut disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan pemahaman siswa terhadap pentingnya dokumen kependudukan, serta terbatasnya waktu dan kesempatan perekaman di sekolah. (*sumber: Data Jadwal Jempol Manis 2025*)

2. Proses perekaman data, khususnya terkait pembaruan elemen biometrik seperti foto, beberapa siswa kerap kali melakukan perekaman foto ulang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat pengambilan KTP-el yang sebelumnya telah direkam di lingkungan sekolah. Hal ini dikarenakan kondisi yang kurang kondusif pada saat perekaman di sekolah mengakibatkan proses perekaman gambar pada saat disekolah kurang maksimal. Kondisi ini mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan serta menurunnya efisiensi dalam pelayanan administrasi.
3. 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 KTP-el, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas pelaksanaan inovasi layanan perekaman data kependudukan bagi para siswa.

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 TERHADAP KEPEMILIKAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah)”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini mengangkat tentang Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah). Maka difokuskan Teori Campbell J.P dalam (Dyah Mutiarin & Arif Zaivudin 2021: 96-97) 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 Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- 1) Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :
 - a. Untuk mengetahui Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah).
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah).
- 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 public 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 Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Puji Syamuni (2024)** dalam penelitian yang berjudul **“Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan”** pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dan faktor yang mempengaruhinya. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup efektif, hal ini dapat dilihat : pertama, ketepatan sasaran sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sudah efektif. Kedua, Ketepatan dalam menentukan tujuan sesuai dengan pelaksanaan kegiatan secara tepat sudah efektif. Ketiga, Ketepatan penentuan waktu pada indikator kurang efektif. Keempat, ketepatan dalam melakukan perintah pada indikator perintah sudah efektif dan tindakan sudah efektif, kelima, ketepatan dalam biaya pada indikator sudah efektif dan tanggung jawab efektif. Ketepatan penentuan waktu pada indikator kurang efektif. Kelima, ketepatan dalam biaya pada indikator sudah efektif dan tanggung jawab efektif.

2. **Nur Savika (2024)** dalam penelitian yang berjudul **“Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.”**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) dalam meningkatkan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini akan melihat sejauh mana program ini mampu mengatasi kendala-kendala yang ada dalam pelayanan tradisional, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan efisiensi proses administrasi kependudukan.. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini yakni mengenai Efektivitas Program Jemput Bola Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) sudah terlaksana dengan baik dikarenakan 4 indikator yang digunakan semuanya terlaksana secara efektif. *Pertama*, ketepatan sasaran program Pelaksanaan program jemput bola dalam pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) diberikan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. *Kedua*, Sosialisasi Program, Pelaksanaan program jemput bola perekaman KTP-el diawali dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara intensif oleh petugas pelayanan. Petugas secara rutin turun langsung ke desa-desa, bahkan dalam beberapa kasus harus menginap di lokasi pelayanan. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kedekatan dengan masyarakat, tetapi juga memperkuat komunikasi dan kekompakan antar petugas di lapangan, sehingga

koordinasi pelaksanaan program menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ketiga, Tujuan Program, untuk memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan melalui pendekatan kolaboratif antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah kecamatan, kelurahan, masyarakat adat, serta tokoh masyarakat. Ke empat, Pemantauan Program, evaluasi dilakukan dengan cara menghitung persentase penerbitan KTP-el, yaitu dengan membandingkan jumlah penduduk yang telah memiliki KTP-el terhadap jumlah wajib KTP, kemudian dikalikan 100 persen. Melalui metode ini, pemerintah daerah dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan program dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan serta melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pelaksanaannya.

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*), dapat dinilai dengan berbagai cara, dan selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Kata “efektif” berasal dari kata “efektif”, yang berarti mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas mengandung arti “keefektif-an” (*effectiveness*) pengaruh keberhasilan, atau kemandirian/kemujaraban. Efektivitas didefinisikan sebagai keadaan atau kemampuan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk menghasilkan hasil guna yang diinginkan (Budi Gutama Siregar dkk, 2023:18).

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dapat dijelaskan sebagai hasil dari keefektifan, yakni kemampuan suatu aktivitas untuk memberikan dampak atau efek yang sesuai dengan harapan, serta dapat dihubungkan dengan pencapaian yang konkret dan tingkat kewajaran dalam perbandingan antara pencapaian yang dicapai dan harapan yang diinginkan.

Menurut Harbani Pasolong dalam Zohriah (2023:90) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut :

“Efektivitas berasal dari kata “efek” dan menggunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas memiliki arti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau dengan kata lain sasaran tercapai dengan adanya proses kegiatan tersebut”.

Efektivitas menurut Hidayat dalam Lysa Angrayni (2018: 14-15) “merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana semakin besar persentase target, makin tinggi efektivitasnya.”

Hal ini menekankan pada aspek pencapaian target secara terukur, baik dari segi jumlah, mutu, maupun ketepatan waktu. Artinya, efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapainya tujuan, tetapi juga dari seberapa optimal hasil yang diperoleh dibandingkan dengan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Semakin tinggi tingkat pencapaian terhadap target yang telah ditentukan, maka semakin efektif pula suatu kegiatan atau program yang dijalankan.

Menurut Adisasmita dalam Ratna Ekasari (2020:20) “efektivitas merupakan suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan

yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan.”

Di pahami bahwa efektivitas menekankan pada kesesuaian antara tujuan yang ingin dicapai dengan cara atau sarana yang digunakan. Sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif apabila proses pelaksanaannya mampu menghasilkan hasil yang sesuai dengan harapan melalui penggunaan metode dan sumber daya yang tepat. Efektivitas tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil akhir, tetapi juga pada ketepatan dalam perencanaan dan pelaksanaan untuk mencapai hasil yang memuaskan.

Menurut Handoko dalam Ekasari (2020:20) mendefinisikan “efektivitas sebagai kemampuan memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, dikatakan efektif jika dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan. Efektivitas juga diartikan sebagai melakukan pekerjaan yang benar”.

Sedangkan menurut Halim dalam Ekasari (2020:20-21) mendefinisikan efektivitas yaitu

“efektivitas adalah hubungan antara *output* pusat tanggung jawab dan tujuannya. Makin besar kontribusi *output* terhadap tujuan, makin efektif satu unit tersebut. Konsep efektivitas merupakan pernyataan secara menyeluruh tentang seberapa jauh suatu organisasi itu mencapai tujuannya. Efektivitas juga dapat berarti kegiatan yang selesai tepat pada waktunya sesuai rencana yang telah ditetapkan. Jadi, apabila suatu organisasi tersebut telah mencapai tujuannya telah berjalan dengan efektif”.

Menurut Komarudin dalam Mutiarin (2020:96) efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau

kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Winardi dalam Dyah Mutarin (2020:96), efektivitas merupakan hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu.

Adapun menurut Ravianto dalam Joko, dkk (2022: 8) mengatakan bahwa efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut David J. Lawless dalam Gibson, Invancevich dan Donnelly mengatakan bahwa efektifitas memiliki tiga tingkatan yaitu:

1) Efektivitas Individu

Efektivitas individu dilihat dari perspektif personal, yaitu sejauh mana karyawan atau anggota organisasi mampu menghasilkan karya atau prestasi sesuai dengan tanggung jawab dan peran yang dimilikinya.

2) Efektivitas Kelompok

Efektivitas kelompok muncul karena pada dasarnya individu bekerja secara kolaboratif dalam tim. Dengan demikian, efektivitas kelompok mencerminkan akumulasi atau gabungan kontribusi dari seluruh anggota yang terlibat dalam suatu kelompok kerja.

3) Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi merupakan hasil integrasi dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui sinergi yang tercipta di antara keduanya, organisasi dapat menghasilkan kinerja yang lebih optimal dibandingkan dengan hasil kerja tiap bagian secara terpisah. Efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan dalam mewujudkan sasaran yang menunjukkan sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu kegiatan, individu, atau organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun waktu. Semakin besar kontribusi hasil terhadap tujuan, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya, yang pada akhirnya menunjukkan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas atau pencapaian kinerja secara keseluruhan.

b. Ukuran Efektivitas

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil yang telah dicapai. Namun, usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak efektif jika gagal mencapai tujuan atau sasaran yang diharapkan. Dalam pengukuran efektivitas ini diperlukan indikator atau alat ukur efektivitas. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian kerja yang maksimal.

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu aktivitas berjalan dengan efektif. Terdapat beberapa pendekatan yang digunakan dalam mengukur efektivitas, yaitu :

- 1) Pendekatan Sasaran, yaitu pendekatan yang mengukur sejauh mana pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan ini dimulai dengan identifikasi tujuan yang ingin dicapai, diikuti dengan evaluasi terhadap pencapaian tujuan.
- 2) Pendekatan Sumber, yang berkaitan dengan sejauh mana lembaga dapat memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya.
- 3) Pendekatan Proses, yang menganggap bahwa efisiensi adalah tanda kesehatan dan keselamatan dari suatu organisasi atau lembaga. Koordinasi yang baik merupakan ciri dari lembaga yang sehat dan berjalan dengan normal.

Menurut Mokoginta dkk dalam (Ariyani, 2024: 625) Pengukuran efektivitas dapat dilihat berdasarkan:

- 1) Pencapaian Tujuan Pencapaian
Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus di pandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagianbagiannya maupun pentahapan dalam arti periodesasinya. pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu, pencapaian sasaran, akses dan dasar hukum.
- 2) Integrasi
Yaitu pengukuran tahap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah di sepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. indikator integrasi terdiri dari, yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi
Yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Indikator adaptasi terdiri dari, yaitu pelatihan, peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Adapun standar atau ukuran yang menentukan apakah tujuan tercapai dengan efektif adalah:

- 1) Kejelasan tujuan yang harus dicapai, yang dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas dapat mencapai tujuan yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, yang dikenal sebagai jalan yang diikuti dalam berbagai upaya untuk mencapai tujuan yang ditentukan agar implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi;
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang digunakan untuk mencapai tujuan;
- 4) Perencanaan yang matang, berarti memutuskan apa yang akan dilakukan organisasi di masa depan;
- 5) Penyusunan program tepat, rencana yang baik harus dimasukkan ke dalam program pelaksanaan yang tepat karena jika tidak, para pelaksana tidak akan memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

c. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Campbell J.P dalam (Sawir 2020:127) Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol yang dapat mempengaruhi suatu efektivitas adalah:

- 1) Keberhasilan Program.
Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2) Keberhasilan Sasaran

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

3) Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka keputusan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4) Tingkat Input dan Output

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dibandingkan output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian dalam Mulyadi, dkk (2018: 51-51), yaitu :

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan yang dirumuskan dengan jelas akan memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas secara terarah sehingga sasaran kerja dapat dicapai dan tujuan organisasi dapat terwujud secara optimal.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, Strategi berperan sebagai pedoman atau “jalan” yang ditempuh dalam proses mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dengan strategi yang jelas,

pelaksana kegiatan dapat bekerja secara terarah dan menghindari penyimpangan dari tujuan organisasi..

- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, Kebijakan yang disusun harus berlandaskan pada tujuan dan strategi yang telah direncanakan. Dengan demikian, kebijakan berfungsi sebagai jembatan antara perumusan tujuan dengan pelaksanaan kegiatan operasional organisasi..
- 4) Perencanaan yang matang, perencanaan yang baik berarti menetapkan sejak dini langkah-langkah yang harus dilakukan organisasi di masa mendatang agar kegiatan dapat berjalan secara sistematis dan terarah.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, Efektivitas organisasi juga ditentukan oleh tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas kerja yang mencukupi akan menunjang produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
- 7) Pelaksanaan efektif dan efisien, Meskipun perencanaan dan program telah baik, keberhasilan organisasi tetap bergantung pada pelaksanaan yang efektif dan efisien. Pelaksanaan yang optimal akan membawa organisasi semakin dekat pada pencapaian tujuannya.

- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, karena manusia memiliki keterbatasan, efektivitas organisasi menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian yang tidak hanya mengontrol, tetapi juga bersifat mendidik, agar setiap pelaksana dapat bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Selanjutnya menurut Stress dalam Dedi Mulyadi, dkk (2018:53) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan ber laba
- 5) Pencarian sumber daya

Sedangkan menurut Makmur dalam Dedi Mulyadi, dkk (2018: 55-57) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut :

- 1) Ketepatan Waktu

Waktu menjadi faktor penting yang berperan dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan organisasi. Pengelolaan waktu yang efisien dapat mendukung tercapainya tujuan yang telah direncanakan, sedangkan penggunaan waktu yang tidak tepat dapat menyebabkan kegagalan dalam pelaksanaan aktivitas organisasi..

- 2) Ketepatan Perhitungan Biaya

Efektivitas juga ditentukan oleh ketepatan dalam perencanaan dan pemanfaatan biaya. Artinya, pengeluaran harus

sesuai kebutuhan—tidak berlebihan dan tidak kurang—serta pelaksanaannya dilakukan dengan tepat. Penetapan satuan biaya yang akurat merupakan bagian penting dari efektivitas organisasi..

3) Ketepatan Dalam Pengukuran

Ketepatan dalam melakukan pengukuran sesuai standar yang telah ditentukan mencerminkan sejauh mana kegiatan organisasi dijalankan secara efektif. Hal ini menunjukkan tanggung jawab organisasi dalam memastikan hasil kerja sesuai dengan target yang telah dirancang.

4) Ketepatan dalam Menentukan Pilihan

Kemampuan dalam menentukan pilihan yang tepat bukanlah hal yang sederhana, melainkan hasil dari proses pertimbangan yang matang. Melalui proses tersebut, organisasi dapat memilih alternatif terbaik di antara berbagai pilihan yang baik dan jujur untuk mencapai hasil optimal.

5) Ketepatan Berpikir

Kemampuan berpikir secara tepat dan rasional menjadi dasar terciptanya efektivitas kerja. Ketepatan dalam berpikir akan mendorong keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan menghasilkan kerja sama yang produktif serta hasil yang maksimal.

6) Ketepatan dalam Melakukan Perintah

Efektivitas organisasi sangat bergantung pada kemampuan pemimpin dalam memberikan instruksi yang jelas dan mudah dipahami. Perintah yang tidak dimengerti dapat menimbulkan

kesalahan pelaksanaan dan berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi.

7) Ketepatan dalam Menentukan Tujuan

Menetapkan tujuan dengan tepat merupakan langkah penting dalam mencapai efektivitas organisasi. Tujuan yang dirumuskan secara jelas dan realistis akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan, terutama yang berorientasi pada jangka panjang.

8) Ketepatan Ketepatan Sasaran

Penentuan sasaran yang tepat, baik pada tingkat individu maupun organisasi, sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Sebaliknya, sasaran yang tidak tepat dapat menghambat pencapaian tujuan dan menurunkan efektivitas kinerja organisasi.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwasanya proses efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sianipar dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2021:91) “pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.”

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori *sector public* bukan *sector privat*. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Pasalong, Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat

b. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 4) Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. KTP Elektronik

a. Pengertian KTP Elektronik

Secara sederhana, KTP-el berasal dari kata *electronic*-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat KTP-el. Lebih rincinya, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Menurut UU No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP-EL adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el.

Merujuk pasal 64 ayat 7 huruf A bahwa masa berlaku KTP-el yang semula lima Tahun diubah menjadi seumur hidup sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam KTP-el dan dalam Pasal 101 Poin C yang sudah diterbitkan sebelum berlakunya UU-Adminduk ini

ditetapkan berlaku seumur hidup. Program KTP-el dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan oleh belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggunakan KTP-nya.

Masyarakat yang belum memiliki KTP-el diwajibkan untuk mengurusnya di kelurahan, kecamatan, serta dinas kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah masing-masing. Meskipun demikian, pemegang KTP-el tetap diwajibkan mengajukan permohonan baru bila pindah domisili dari satu kabupaten/kota atau sebaliknya sebagai upaya mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan.

b. Fungsi dan Kegunaan KTP Elektronik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia sebagai bukti diri yang sah dan terintegrasi secara nasional. KTP-el tidak hanya berfungsi sebagai dokumen identitas, tetapi juga memiliki berbagai kegunaan yang mendukung efektivitas pelayanan publik serta peningkatan akurasi data kependudukan.

Adapun fungsi dan kegunaan KTP-el adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai identitas jati diri tunggal.

- 2) Berlaku secara nasional, sehingga tidak diperlukan lagi pembuatan KTP lokal untuk keperluan administrasi seperti pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya.
- 3) Mencegah terjadinya kepemilikan KTP ganda dan meminimalisir pemalsuan identitas.
- 4) Mewujudkan keakuratan data penduduk guna mendukung berbagai program pembangunan yang dijalankan oleh pemerintah.
- 5) Mendukung terwujudnya basis data kependudukan yang akurat, sehingga permasalahan dalam penentuan data pemilih pada pemilu maupun pemilu ada dapat diminimalkan, serta menjamin hak pilih seluruh warga negara Indonesia yang berhak.
- 6) Mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai bentuk pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta tanpa harus menggunakan KTP setempat.

4. Inovasi Layanan Jempol Manis

a. Pengertian Inovasi Layanan

Inovasi berarti peningkatan efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut PP No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah, inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Inovasi sebagai penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk, pelayanan dan metode baru dalam menyampaikan pelayanan publik.

b. Inovasi Layanan Jempol Manis

Inovasi Layanan Jempol Manis merupakan salah satu inovasi dari sebuah layanan jemput bola. Layanan jemput bola adalah suatu yang tujuannya tetap sama yaitu memberikan layanan adminduk kepada masyarakat. Inovasi Jempol Manis merupakan bentuk terobosan layanan administrasi kependudukan yang menerapkan mekanisme jemput bola dalam pelaksanaannya. Melalui inovasi ini, masyarakat tidak lagi diwajibkan untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, sebab prosedur pelayanan telah disederhanakan guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Pelaksanaan layanan dilakukan dengan cara petugas jemput bola mendatangi secara langsung Sekolah Lanjutan Tingkat Atas Sederajat (SLTA) yang berada di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Inovasi Jempol Manis didasarkan pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Kabupaten Hulu Sungai Utara No. 3 Tahun 2023 Tentang Inovasi Daerah.

Inovasi Jempol Manis merupakan salah satu bentuk layanan administrasi kependudukan yang ditujukan untuk memfasilitasi perekaman data kependudukan bagi siswa sekolah yang telah memasuki usia wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun bagi siswa yang usianya masih di bawah 17 tahun atau disebut KTP pemula.

Pelayanan ini dilaksanakan dengan memanfaatkan perangkat perekaman portabel yang praktis dan mudah dibawa ke berbagai lokasi, sehingga petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan perekaman data secara langsung di sekolah-sekolah. Syarat yang perlu dilampirkan oleh siswa yakni para siswa hanya perlu melampirkan fotokopi Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai persyaratan administrasi.

Inovasi ini hadir karena melihat Perekaman KTP-el yang belum maksimal disebabkan oleh banyak faktor, seperti peralatan dan SDM yang masih kurang, juga para siswa yang sudah bisa rekam KTP-el namun tidak bisa meninggalkan sekolah pada jam sekolah. Kehadiran inovasi ini memberikan kemudahan bagi siswa yang sebelumnya belum memiliki identitas kependudukan, baik karena keterbatasan akses maupun kendala administratif. Selain mempercepat kepemilikan dokumen identitas resmi, layanan Jempol Manis juga mendukung peningkatan akurasi database kependudukan, memperkuat kesadaran generasi muda mengenai pentingnya identitas diri, serta menjadi salah satu strategi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan merata.

Kerja sama strategis dijalin antara pihak sekolah jenjang Sekolah Lanjutan Tingkat Atas Sederajat (SLTA) yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai bentuk sinergi dalam mendukung efektivitas inovasi layanan ini. Kolaborasi tersebut

bertujuan untuk mempermudah proses penyediaan dan validasi data jumlah siswa yang menjadi sasaran inovasi. Selain itu, pihak sekolah memiliki peran penting dalam mensosialisasikan kepada peserta didik mengenai mekanisme dan manfaat pelaksanaan perekaman data melalui inovasi tersebut. Koordinasi yang baik antara kedua pihak menjadi faktor kunci dalam memastikan seluruh tahapan kegiatan berjalan secara efektif dan efisien.

Perekaman data dalam inovasi jempol manis yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didukung oleh ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai sebagai penunjang keberhasilan pelaksanaannya. Salah satu perangkat utama yang digunakan adalah alat perekam portable yang berfungsi untuk mempermudah kegiatan jempot bola dalam proses perekaman data biometrik siswa di sekolah. Perangkat ini memungkinkan petugas untuk melakukan pelayanan secara mobile tanpa harus mengharuskan siswa datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Selain itu, berbagai sarana pendukung lainnya seperti mobil operasional, laptop, kamera, serta peralatan teknis lainnya juga disediakan guna menunjang efektivitas dan efisiensi proses perekaman data lapangan. Dukungan peralatan tersebut tidak hanya meningkatkan mobilitas petugas, tetapi juga mempercepat proses pengumpulan data dan memastikan kualitas hasil perekaman sesuai dengan standar teknis yang berlaku.

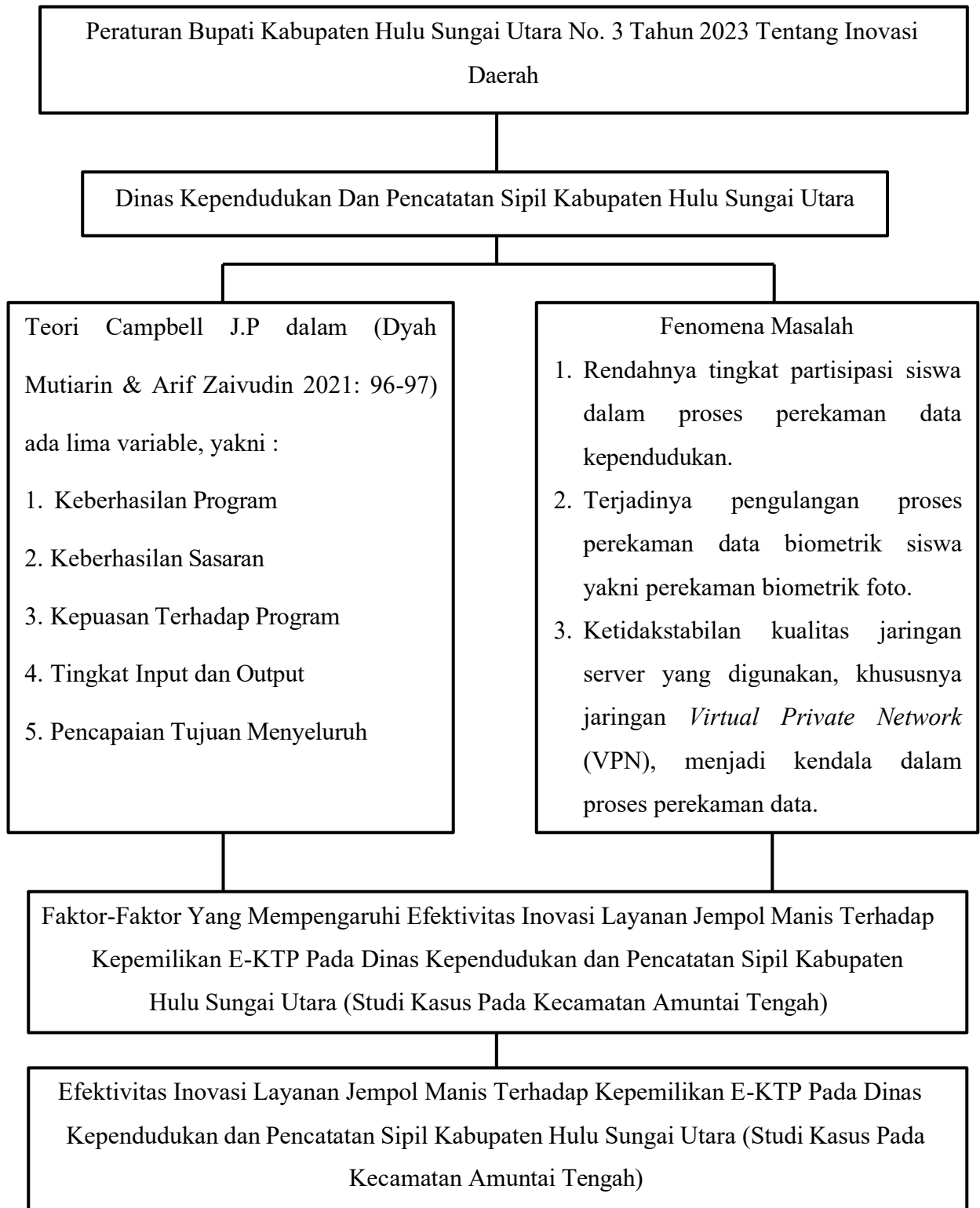
Layanan perekaman KTP-el yang mendekatkan diri kepada para siswa sekolah seperti melalui inovasi jempol manis ini, memungkinkan mereka untuk mendapatkan dokumen kependudukan tanpa harus menghadapi kesulitan mobilitas atau kendala fisik lainnya. Dengan adanya inovasi jempol manis mengoptimalkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan khususnya perekaman KTP-el di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pelaksanaan inovasi ini juga mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan secara inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi tersebut tidak hanya berorientasi pada percepatan layanan, tetapi juga pada pemerataan akses bagi kelompok masyarakat khususnya para siswa yang sebelumnya sulit terjangkau oleh pelayanan konvensional. Dengan demikian, Jempol Manis berperan strategis dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas.

C. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Amuntai Selatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Jalan Karya Manuntung Desa Kota Raja, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dimana penelitian kualitatif dipahami sebagai proses penggalan data secara intensif dan menyeluruh untuk memastikan kualitas serta kedalaman hasil penelitian yang berkualitas. Penelitian kualitatif berfokus pada upaya memahami realitas sosial, makna dalam konteks yang nyata.

Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang masyarakat/komunitas/informan. Penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam, yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.

Menurut David dalam Fiantika, et al. (2022 : 5) bahwa :

“the qualitative research is more interested in the fact that meaning come in packages, wholes, ways of life, belief system and so on. Attention to ‘meanings; in this sense is a reference to the ‘holistic’ fabric of interconnected meaning that form a way of life and wich cannot remain meaningful if they are extracted and broken down into separate units outside of their meaningful context.”

Pernyataan tersebut diatas bermakna bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk menggali makna perilaku tindakan manusia, dimana interpretasinya tidak dapat digali melalui verifikasi teori sebagai generalisasi empirik seperti yang dilakukan pada penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami objeknya, dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi. Penelitian kualitatif digunakan untuk membuat ekstrapolasi makna pada objek yang diteliti.

Menurut Simarmata dalam buku metode penelitian kualitatif (2024: 14-15), bahwa “penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan fenomena secara mendalam dan detail. Jenis penelitian yang tidak dapat dilakukan dengan menggunakan teknik kuantifikasi atau statistik”.

Penelitian kualitatif juga berperan penting dalam menggali pandangan, persepsi, dan makna yang dimiliki oleh individu atau kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami konteks dan latar belakang yang melingkupi suatu masalah secara lebih mendalam. Hasil penelitian kualitatif tidak hanya menggambarkan fakta, tetapi juga memberikan pemahaman yang kaya dan mendalam tentang dinamika serta makna di balik suatu fenomena yang terjadi di lapangan

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Zuhcri Abdussamad (30 : 2021) menyebutkan bahwa “penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik”.

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Bogdan and Biklen dalam Sugiyono (2021:16) adalah seperti berikut:

- a. Qualitative research has the natural setting as the direct source of data and researcher is the key instrument.*
- b. Qualitative research is descriptive. The data collected is in the form of words of pictures rather than number.*
- c. Qualitative researches are concerned with process rather than simply with outcomes or products.*
- d. Qualitative research tends to analyze their data inductively.*
- e. "Meaning" is of essential to the qualitative approach.*

Berdasarkan karakteristik tersebut dapat dikemukakan bahwa penelitian kualitatif yaitu :

- a. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan dan menafsirkan data. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan langsung peneliti di lapangan sangat penting untuk memahami fenomena secara mendalam dan kontekstual.
- b. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, artinya data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, narasi, atau gambar, bukan angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada hasil atau produk akhir. Hal ini karena pemahaman terhadap bagaimana suatu fenomena terjadi dianggap lebih penting daripada sekadar mengetahui hasilnya.

- d. Analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari temuan lapangan untuk kemudian disusun menjadi pola, konsep, atau teori.
- e. Peneliti berusaha memahami arti di balik tindakan, perilaku, atau pengalaman individu dan kelompok agar fenomena sosial dapat dipahami secara lebih mendalam dan holistik

Menurut Agustianti et al., 2022, tujuan utama penelitian kualitatif ialah untuk menghasilkan wawasan yang kaya dan mendalam yang dapat memberikan pemahaman mendalam terhadap suatu konteks atau fenomena tertentu. Hal ini sejalan dengan pandangan Simarmata yang menekankan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara detail, bukan sekadar mengukur atau menghitungnya secara statistik. Dengan demikian, penelitian kualitatif berfokus pada penggalian makna di balik suatu peristiwa, pengalaman, atau perilaku manusia, sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan kontekstual terhadap realitas yang diteliti.

Pendekatan penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang makna dan pengalaman subjektif fenomena sosial, budaya, atau individu dari sudut pandang partisipan. Hal ini dimaksudkan untuk menjelaskan secara rinci tentang Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah) sehingga pendekatan ini dapat memberikan suatu kesimpulan yang nyata dan valid.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang dimaksudkan adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai suatu fenomena. Menggambarkan atau memaparkan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian dilakukan. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, artinya data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, narasi, atau gambar, bukan angka.

Fokusnya adalah menggambarkan realitas dan makna dari suatu peristiwa secara rinci, bukan menghitung atau mengukur secara statistik. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian terdahulu melalui buku, jurnal nasional maupun internasional. Dalam proses pengkajian, peneliti mencari kesamaan, menemukan ketidaksamaan, memberikan pandangan, meringkas dan menggabungkan menjadi sebuah pemikiran baru.

Pada pendekatan ini, penulis mencoba menggambarkan bagaimana Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sehingga peneliti dapat memahami secara mendalam fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

D. Data dan Sumber data

1. Data

Data adalah segala bentuk informasi non-numerik yang diperoleh dari subjek atau objek penelitian untuk dipahami maknanya secara mendalam. Data dapat berupa kata-kata, ungkapan, tindakan, dokumen maupun simbol yang menggambarkan pengalaman, pandangan dan realitas sosial partisipan.

Data dalam penelitian sesungguhnya dapat diklasifikasikan menjadi primer dan sekunder. Berikut akan dijelaskan masing-masing klasifikasi data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan pengambilan data. Pengambilan data melalui wawancara, observasi atau keterlibatan langsung di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data yang diperoleh dari *literature* sebagai data pelengkap. Dokumen yang peneliti gunakan sebagai data sekunder adalah buku, jurnal, artikel dan sumber lainnya yang berhubungan dengan Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah).

2. Sumber Data

Sumber data adalah subyek penelitian dimana data menempel. Sumber data dapat berupa benda, gerak, manusia, tempat dan sebagainya. Menurut Moleong (2021) bahwa sumber data adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain, sedangkan menurut Arikunto (2021), sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Sumber data mencakup orang, tempat dan kertas (dokumen).

Sumber data yang digunakan peneliti adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* disebut juga judgmental merupakan strategi dimana orang atau peristiwa tertentu dipilih dengan sengaja karena peneliti meyakini bahwa mereka dapat memberikan informasi yang krusial yang tidak dapat diperoleh dari pilihan lain. Teknik ini sebagai penentu informan dengan pertimbangan tertentu yang dimaksudkan yaitu informan yang dianggap paling tahu sehingga akan memudahkan peneliti menjajah objek sosial yang akan diteliti.

Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Penelitian ini adalah berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, Sekolah SLTA terkait, para siswa dan siswi yang menerima layanan serta masyarakat umum.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1 Orang
2	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1 Orang
3	Pegawai / Tim Lapangan Inovasi Jempol Manis	3 Orang
4	Pihak sekolah terkait	3 Orang
5	Siswa siswi penerima layanan	5 orang
TOTAL		13 Orang

Sumber: Diolah peneliti, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Menurut Campbell J.P dalam (Mutiarin & Arif Zaivudin 2021: 96-97) ada lima variable yang mempengaruhi keberhasilan efektivitas, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Berdasarkan tinjauan teoritis yang ada dalam penelitian, maka desain operasional Efektivitas Layanan Inovasi Jempol Manis Terhadap Kepemilikan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Pada Kecamatan Amuntai Tengah) dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Efektivitas Teori Campbell J.P dalam (Dyah Mutiarin & Arif Zaivudin 2021: 96-97)	1. Keberhasilan Program	a. Kesesuaian Rencana Program b. Tujuan Program Tercapai
	2. Keberhasilan Sasaran	a. Ketercapaian Sasaran Program b. Kesesuaian Target Sasaran
	3. Kepuasan Terhadap Program	a. Kepuasan Pengguna Program b. Kesesuaian Pengguna Program
	4. Tingkat Input dan Output	a. Sumber Daya Yang Digunakan b. Pencapaian Target Program
	5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	a. Capaian Keseluruhan Program b. Dampak Capaian Program

Sumber: Diolah peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang ada di dalam pengumpulan data ini didapatkan dari sumber yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2021: 213) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti lebih lanjut.

Teknik pengumpulan data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah upaya mengamati objek yang diteliti termasuk lingkungan, tindakan, dan peristiwa yang melingkupi objek yang diamati. Metode ini biasanya didasarkan atas sensibilitas etnografi peneliti. Yakni, peneliti sungguh-sungguh untuk memahami sikap, tindakan, perilaku, dan actor sebanyak mungkin dari dalam kehidupan mereka sendiri sekaligus menciptakan makna situasi mereka sendiri.

Menurut Sugiyono (2021: 223) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Menurut Djaali (2020:53) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun bahan dan keterangan, yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai fenomena yang menjadi objek pengamatan atau terhadap indikator-indikator dari variable penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari responden terkait. Wawancara dapat dilakukan dengan cara tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan narasumber, melalui *e-mail*, atau telepon dan dapat bersifat informal maupun formal.

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2021:296) mendefinisikan wawancara/interview sebagai berikut:

“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”. Wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan dua orang yang saling berinteraksi guna mendapat informasi, bertukar ide dan pikiran melalui proses tanya jawab sehingga memperoleh persamaan makna terhadap topik tertentu.

Wawancara dibagi menjadi dua bentuk yakni wawancara tidak terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara (*guidance interview*) dan wawancara terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan/jawaban tertutup (data berupa angket maupun kuesioner).

Menurut Esterbeg dalam Sugiyono (2020:266) mengemukakan pengertian wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur, yaitu :

a. Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh sebab itu, sebelum wawancara dilakukan, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan tertulis dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam wawancara terstruktur, setiap responden diberikan pertanyaan yang sama, dan hasilnya dicatat oleh pengumpul data.

b. Wawancara Tidak Terstruktur (*Unstructured Interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Metode wawancara ini, yang juga disebut sebagai wawancara terbuka, sering dimanfaatkan pada tahap awal penelitian atau pada penelitian yang

bertujuan menggali informasi secara mendalam mengenai objek atau subjek yang diteliti. Dalam tahap awal penelitian, peneliti berusaha mengumpulkan informasi dasar mengenai berbagai isu atau permasalahan yang terdapat pada objek penelitian, sehingga dapat menentukan secara jelas masalah atau variabel yang akan dikaji.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca dokumen serta *literature* dari berbagai jenis sumber, teragntung pada topik penelitian, bisa berupa hasil penelitian (skripsi, tesis, atau disertasi), jurnal, buku, atau laporan.

Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi. Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan bukti-bukti penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini yang dimaksud dokumentasi adalah data berupa foto atau gambar yang diperoleh dari proses observasi, wawancara dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Suatu hasil penelitian akan dapat lebih dipercaya jika didukung dengan adanya suatu dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis . Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya

dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul.

Menurut Sugiyono (2021:320) “berdasarkan hal tersebut dikemukakan bahwa, analisis data suatu proses penyusunan data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, dokumentasi dan catatan yang dilakukan secara terorganisir dan sistematis serta menyunsunnya ke dalam pola yang kemudian dibuat kesimpulan berdasarkan hasil yang telah dilakukan.”

Miles, Huberman, dan Saldana dalam Sugiyono (2023: 321-327) menjelaskan ada tiga alur kegiatan analisis data yaitu :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan dan pemusatan perhatian terhadap penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses ini berlangsung secara berkesinambungan sepanjang pelaksanaan penelitian kualitatif. Upaya reduksi data sebenarnya sudah mulai tampak sejak peneliti menentukan kerangka konseptual, rumusan masalah, serta metode pengumpulan data yang akan digunakan, meskipun sering kali tidak disadari sepenuhnya.

Reduksi data merupakan bagian integral dari proses analisis, di mana peneliti menajamkan, mengelompokkan, mengarahkan, serta menyingkirkan informasi yang tidak relevan, kemudian mengorganisasikan data sedemikian rupa agar menjadi lebih sederhana. Dengan demikian, penyajian data dapat dipahami secara jelas dan menghasilkan kesimpulan yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi yang memberi kemungkinan adanya kesimpulan dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya. Miles dan Huberman mendefinisikan penyajian data sebagai kumpulan informasi yang terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan serta mengambil tindakan.

Adanya penyajian tersebut, analis dapat memahami situasi yang sedang berlangsung dan menentukan apakah kesimpulan yang diambil sudah tepat, atau perlu melanjutkan analisis lebih lanjut sesuai dengan petunjuk yang tersirat dari penyajian data tersebut.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dapat dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the has been narrative tex*”. Penyajian data mempermudah peneliti dalam memahami situasi yang terjadi serta merencanakan langkah penelitian berikutnya berdasarkan pemahaman

tersebut. Dalam proses penyajian data, selain menggunakan bentuk teks naratif, data juga dapat ditampilkan dalam bentuk grafik, matriks, jaringan kerja (network), maupun bagan (chart).

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*. (Sugiyono, 2023: 365-...)

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan. Melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Melalui perpanjangan waktu pengamatan, hubungan antara peneliti dan narasumber akan semakin terbina dengan baik, membentuk kedekatan (*rapport*) yang lebih akrab, terbuka, dan saling percaya, sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan oleh narasumber.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat melakukan verifikasi ulang untuk memastikan apakah data yang diperoleh sudah benar atau masih terdapat kesalahan. Selain itu, peningkatan ketekunan juga memungkinkan peneliti menyajikan deskripsi data secara lebih akurat dan sistematis sesuai dengan hasil pengamatan.

3. Triangulasi

Menurut William Wiersma dalam Sugiyono (2023:368), *Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures.* Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai proses pemeriksaan data yang dilakukan melalui berbagai sumber, metode, dan waktu yang berbeda. Oleh karena itu, terdapat tiga bentuk triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

4. Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Apabila tidak ditemukan data yang berbeda dengan hasil temuan, maka data dapat dianggap valid. Namun, jika peneliti masih menemukan data yang berlawanan dengan temuan, maka peneliti perlu meninjau kembali dan revisi terhadap temuan.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data yang berkaitan dengan interaksi antarindividu atau kondisi tertentu juga perlu diperkuat dengan foto-foto. Bahan referensi yang dimaksud adalah segala pendukung yang digunakan untuk membuktikan keabsahan data.

6. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang dikumpulkan peneliti disetujui oleh informan, maka data tersebut dianggap valid dan memiliki kredibilitas yang tinggi. Namun, apabila hasil temuan serta interpretasi peneliti tidak mendapat kesepakatan dari informan, peneliti perlu melakukan pembahasan bersama pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. Sekretariat Negara.
- Anonim. (2013). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232*. Sekretariat Negara.
- Anonim. (2017). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225*. Sekretariat Negara.
- Anonim. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menteri PAN Republik Indonesia.
- Adiputra.M.S., dkk. (2021). *Metodologi Peneltian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Amrizal,D.,Dalimunthe,A,H., dan Yusriati. (2018). *Penanggulangan Golput Dalam Pelaksanaan Pemilu Legislative Dan Pilkada*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulsan Ilmiah Aqli.
- Ariyani, N. (20 24). *Efektivitas penggunaan aplikasi kinerja pegawai pada kantor camat amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara*. Jurnal MSDM. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Vol. 1, No. 2, hlm. 625.
- Ekasari Ratna. (2020). *Model efektivitas dana desa untuk menilai kinerja desa melalui pemberdayaan ekonomi*. Kepanjen: AE Publishing.
- Hidayat.B.A., dkk. (2024). *Kajian efektivitas layanan pengecekan sertipikat elektronik sesuai peraturan menteri agrarian nomor 19 tahun 2020*. Jawa barat: CV. Adanu Abimata.

- Joko.E.A., dkk. (2022). *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Peningkatan Pojok Daerah*. Makassar: CV. Berkah Utami.
- Mutiarin Dyah., dan Zaenudin Arif. (2021). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Edisi Ke-2. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Public Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Jl. Rajawali: CV Budi Utama.
- Siregar Budi Gautama, *Et al.* (2023). *Efektivitas Program Dana Desa Menuju Desa Maju*. Jakarta: PT Jawa Mediasindo Lestari.
- Siahaan.A.Y., & Pardede. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Bnyumas: PT. Pena Persada Kerta Utama.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Edisi Ke-2. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif (Untuk Perbaikan Kinerja Dan Pengembangan Ilmu Tindakan*. Edisi Ke-2. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Edisi Ke-5. Bandung: Alfabeta
- Savika, N. (2024). *Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-El) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Hlm. 62-72.
- Syamuni, P. (2024). *Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan*. Jurnal Pelayanan Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Vol. 1, no. 2, hlm. 532.
- Waruku.,M. (2024). *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Rosedur, Kelebihan Dan Peran Di Bidang Pendidikan*. Jurnal penelitian dan evaluasi pendidikan. Vol.5 No.2, hlm.200.

Wikipedia. (2025). Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Diakses dari https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik

Zohriah Anis. (2023). *Evaluasi program pendidikan dan pelatihan perpustakaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepustakaan*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.