

**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KECAMATAN TANJUNG PALAS KABUPATEN BULUNGAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**



Diajukan Oleh : MALLA SILVIANA
NPM : 202251007
Angkatan Periodek Mahasiswa : (2022)
Dosen Pembimbing Proposal : JIMMY NASROEN, S.P., M.I.P

Praproposal ini sudah diperiksa dan layak untuk diajukan ke tahapan ***SEMINAR PROPOSAL***

Tanjung Selor, 22 Januari 2026.

Tanda Tangan

JIMMY NASROEN
NIDN.1120017703

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TAHUN 2026**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Sebagai bagian dari sistem pemerintahan daerah, administrasi kependudukan berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui pendataan, pencatatan, dan pelayanan dokumen kependudukan kepada seluruh warga negara. Dokumen-dokumen seperti surat pengantar untuk membuat Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, hingga Surat Pindah menjadi bukti legal eksistensi warga negara dalam sistem administratif suatu negara. Tanpa data kependudukan yang akurat dan mutakhir, pelaksanaan berbagai program Pembangunan baik di bidang sosial, ekonomi, maupun politik akan mengalami hambatan serius, termasuk dalam hal perencanaan anggaran, distribusi bantuan sosial, hingga pelaksanaan pemilu.

Mekanisme pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas dilaksanakan secara berjenjang sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Proses dimulai dengan penerimaan permohonan dokumen administrasi kependudukan yang dilayani oleh petugas kecamatan melalui Kantor Kecamatan atau Pos Pelayanan Terpadu yang telah ditetapkan. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen persyaratan serta validasi data pemohon dengan mencocokkannya pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk memastikan keakuratan dan keabsahan informasi. Setelah proses verifikasi dan validasi dinyatakan lengkap dan sesuai, berkas permohonan selanjutnya diteruskan oleh petugas kecamatan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bulungan sebagai instansi teknis yang berwenang untuk proses penerbitan dokumen kependudukan resmi. Dalam seluruh tahapan pelayanan tersebut, Camat selaku pimpinan kecamatan bertanggung jawab penuh atas pengawasan pelaksanaan pelayanan

serta melakukan koordinasi intensif dengan instansi terkait guna menjamin terselenggaranya pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan tepat waktu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Provinsi Kalimantan Utara, sebagai provinsi termuda di Indonesia yang resmi terbentuk pada tahun 2012, menghadapi tantangan tersendiri dalam membangun sistem administrasi kependudukan yang optimal. Wilayah ini memiliki karakteristik geografis yang unik: luas, terpencil, dan terdiri atas banyak pulau serta daerah pedalaman yang sulit dijangkau. Kabupaten Bulungan, salah satu kabupaten di Kalimantan Utara, mencerminkan kompleksitas tersebut. Di tengah upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kecamatan Tanjung Palas sebagai wilayah administratif strategis di Kabupaten Bulungan menjadi lokus penting dalam implementasi program administrasi kependudukan. Namun, berdasarkan observasi awal dan informasi dari berbagai sumber lapangan, masih terdapat sejumlah persoalan yang menghambat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah ini.

Beberapa isu yang kerap muncul antara lain: lamanya waktu proses penerbitan dokumen kependudukan, ketidaklengkapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, serta rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Selain itu, faktor geografis seperti jarak tempuh yang jauh antar desa, kondisi infrastruktur jalan yang belum memadai, dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah turut memperparah tantangan tersebut. Akibatnya, banyak warga terutama di desa-desa terpencil mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan mereka, yang pada gilirannya berdampak pada terhambatnya akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial.

Program pelayanan administrasi kependudukan yang ideal seharusnya bersifat inklusif, responsif, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Prinsip-prinsip tersebut selaras dengan semangat reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang dicanangkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Namun, dalam praktiknya, kesenjangan antara kebijakan dan

implementasi di lapangan masih cukup lebar. Evaluasi terhadap program pelayanan administrasi kependudukan menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi celah-celah tersebut, mengevaluasi kinerja penyelenggara layanan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang berbasis bukti empiris.

Evaluasi program sendiri merupakan proses sistematis untuk menilai efektivitas, efisiensi, relevansi, dan dampak suatu program terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi kependudukan, evaluasi dapat membantu pemerintah daerah memahami sejauh mana program pelayanan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, apakah sumber daya telah digunakan secara optimal, serta bagaimana respons masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tanpa evaluasi yang objektif dan berkelanjutan, program pelayanan berisiko menjadi stagnan, tidak responsif terhadap dinamika sosial, dan bahkan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan publik.

Kecamatan Tanjung Palas dipilih sebagai lokus penelitian karena wilayah ini memiliki representasi yang cukup komprehensif terhadap kondisi umum di Kabupaten Bulungan. Secara demografis, Kecamatan Tanjung Palas terdiri atas berbagai desa dengan latar belakang sosial-budaya yang beragam, termasuk masyarakat adat, migran, serta penduduk perkotaan dan pedesaan. Keragaman ini menjadikan wilayah ini sebagai laboratorium sosial yang ideal untuk menguji efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam konteks pluralistik. Selain itu, Kecamatan Tanjung Palas juga merupakan salah satu wilayah yang relatif lebih berkembang dibanding kecamatan lain di Bulungan, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai potensi dan tantangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di wilayah perbatasan Kalimantan Utara.

Penelitian ini juga relevan dalam konteks kebijakan nasional terkini, khususnya dalam upaya pemerintah untuk mewujudkan *Single Identity Number* (SIN) dan integrasi data kependudukan lintas sektor. Melalui Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2020, pemerintah mendorong percepatan perekaman data kependudukan dan pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai basis identitas tunggal.

Namun, realisasi kebijakan tersebut sangat bergantung pada kinerja pelayanan administrasi kependudukan di tingkat lokal. Jika pelayanan di tingkat kecamatan masih lambat, tidak akurat, atau tidak merata, maka upaya integrasi data nasional akan mengalami gangguan serius.

Lebih jauh lagi, isu administrasi kependudukan juga erat kaitannya dengan hak asasi manusia. Setiap warga negara berhak mendapatkan pengakuan hukum melalui dokumen resmi yang sah. Ketidakmampuan negara dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan yang memadai dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak-hak dasar warga negara. Oleh karena itu, evaluasi terhadap program pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya soal efisiensi birokrasi, tetapi juga menyangkut keadilan sosial dan perlindungan hak konstitusional warga negara.

Dalam konteks akademik, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap literatur ilmu administrasi publik, kebijakan publik, dan pemerintahan daerah khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik di wilayah perbatasan dan daerah tertinggal. Sebagian besar studi sebelumnya cenderung fokus pada wilayah perkotaan atau daerah dengan akses infrastruktur yang memadai. Padahal, tantangan pelayanan publik di daerah terpencil seperti Kalimantan Utara justru lebih kompleks dan memerlukan pendekatan yang kontekstual. Dengan demikian, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan teoretis sekaligus memberikan masukan praktis bagi perbaikan kebijakan di tingkat lokal maupun nasional.

Berdasarkan uraian di atas, penting untuk dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur kinerja teknis pelayanan, tetapi juga untuk memahami persepsi masyarakat, mengidentifikasi hambatan struktural dan non-struktural, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan karakteristik lokal. Melalui pendekatan yang partisipatif dan berbasis data, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi

pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan yang lebih responsif, inklusif, dan berkeadilan.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Evaluasi program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, ditinjau dari aspek input, proses, output, dan mekanisme pelayanan?
2. Sejauh mana efektivitas dan efisiensi program pelayanan administrasi kependudukan dalam memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat di wilayah tersebut?

TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis Evaluasi program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, dengan meninjau aspek input (sumber daya manusia, sarana, prasarana, dan anggaran), proses (alur pelayanan, mekanisme verifikasi, dan koordinasi antarinstansi), output (jenis dan jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan), serta mekanisme pelayanan yang berlaku di lapangan.
2. Mengevaluasi efektivitas dan efisiensi program pelayanan administrasi kependudukan dalam memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat, dilihat dari:
 - kesesuaian layanan dengan kebutuhan riil masyarakat,
 - ketepatan waktu penerbitan dokumen,
 - tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan,
 - optimalisasi penggunaan sumber daya (waktu, biaya, tenaga), dan
 - minimnya pemborosan atau praktik tidak transparan dalam proses pelayanan.

MANFAAT PENELITIAN

- **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan kebijakan pelayanan publik, khususnya dalam konteks implementasi program administrasi kependudukan di daerah perbatasan atau wilayah terpencil. Temuan penelitian juga dapat memperkaya literatur tentang evaluasi kebijakan publik berbasis pendekatan input-proses-output serta prinsip efektivitas dan efisiensi.
- **Manfaat Praktis**

Bagi Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten: Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menyusun kebijakan, perbaikan sistem, dan peningkatan kapasitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif, cepat, dan akuntabel.
- **Bagi Masyarakat:** Penelitian ini berpotensi mendorong peningkatan akses dan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh dokumen kependudukan secara gratis, transparan, dan tepat waktu.

- **Bagi Peneliti Lain:** Menjadi referensi atau dasar pengembangan penelitian lanjutan terkait tata kelola pemerintahan daerah, reformasi birokrasi, atau pelayanan publik di wilayah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan pencatatan, pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan pemanfaatan data kependudukan melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) yang dikelola oleh pemerintah (Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 24 Tahun 2013). Tujuan utamanya adalah mewujudkan tertib administrasi, perlindungan hukum, serta pemenuhan hak konstitusional warga negara dalam memperoleh dokumen identitas resmi seperti KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan lainnya.

Menurut Mardiasmo (2015), pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik dasar yang harus diselenggarakan secara prima, cepat, mudah, terjangkau, dan tanpa pungutan liar. Keberhasilan program ini sangat menentukan kualitas tata kelola pemerintahan daerah dan tingkat partisipasi warga dalam pembangunan.

2. Landasan Teori

Teori Administrasi Kependudukan merupakan subsistem dari administrasi negara yang mengatur tentang pengelolaan data dan dokumen kependudukan secara sistematis, terpadu, dan berkelanjutan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penatausahaan data kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data kependudukan untuk kepentingan pemerintahan dan pembangunan.

Konsep administrasi kependudukan modern mengacu pada prinsip Single Identity Number (SIN) yang menjadikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai basis identitas tunggal warga negara. Menurut Mardiasmo (2019), sistem administrasi kependudukan yang ideal harus memenuhi lima karakteristik utama:

Sistem administrasi kependudukan yang ideal harus bersifat komprehensif dengan mencakup seluruh penduduk tanpa diskriminasi, akurat melalui penyajian data yang valid, mutakhir, dan dapat diverifikasi, terintegrasi dengan terhubung secara sinergis lintas sektor dan wilayah administratif, aman dengan menjamin perlindungan data dari penyalahgunaan maupun kebocoran informasi, serta responsif dalam beradaptasi terhadap dinamika perubahan kependudukan yang terjadi di masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, administrasi kependudukan merupakan bentuk konkret dari hak atas pengakuan hukum (legal recognition) yang merupakan bagian dari hak asasi manusia. Tanpa dokumen kependudukan yang sah, warga negara mengalami *civil death*—kehilangan akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, bahkan hak politik seperti memilih dalam pemilu (BPS-UNFPA, 2021).

2.2 Teori Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan tahap krusial yang menentukan keberhasilan suatu program pemerintah. George C. Edward III (1980) dalam teorinya tentang implementasi kebijakan mengidentifikasi empat variabel kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi.

Keberhasilan implementasi kebijakan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh empat faktor kritis, yaitu komunikasi yang efektif melalui kejelasan, konsistensi, dan kelengkapan informasi kebijakan yang disampaikan kepada pelaksana di lapangan karena ketidakjelasan regulasi atau perubahan kebijakan yang sering terjadi berpotensi menimbulkan kebingungan di tingkat operasional; ketersediaan sumber daya yang memadai, mencakup sumber daya manusia yang kompeten, anggaran yang cukup, sarana prasarana pendukung, serta otoritas yang memungkinkan pelaksana menjalankan tugas secara optimal; disposisi positif dari aparat pelaksana yang ditunjukkan melalui komitmen, integritas, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat sebab disposisi negatif seperti sikap birokratis, kurang empati, atau praktik pungutan liar akan menghambat terwujudnya kebijakan yang pro-rakyat; serta struktur birokrasi yang kondusif, meliputi desain organisasi yang efisien, mekanisme koordinasi antarinstansi yang sinergis, dan sistem pengawasan yang memadai untuk

menjamin kelancaran alur kerja serta akuntabilitas pelaksanaan kebijakan secara menyeluruh. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, keempat variabel Edward III sangat relevan. Kecamatan sebagai *street-level bureaucracy* (Lipsky, 1980) memiliki otonomi diskresioner dalam menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan kepada masyarakat. Diskresi ini dapat menjadi kekuatan (memungkinkan fleksibilitas pelayanan) atau kelemahan (memunculkan praktik tidak transparan) tergantung pada kualitas SDM dan sistem pengawasan yang ada.

2.3 Teori Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Publik

Evaluasi program pelayanan publik umumnya menggunakan dua kriteria utama: efektivitas dan efisiensi. Menurut Ghozali (2018), efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu program berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan optimalisasi penggunaan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) untuk mencapai hasil tersebut.

Dalam konteks administrasi kependudukan, efektivitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu tingkat cakupan pelayanan (*coverage ratio*) terhadap total penduduk sasaran, ketepatan waktu penerbitan dokumen sesuai standar yang ditetapkan, akurasi dan kelengkapan data dalam dokumen kependudukan, tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan riil masyarakat; sementara efisiensi operasional dinilai berdasarkan rasio waktu pelayanan per dokumen dibanding standar nasional, biaya operasional per unit pelayanan, optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan, minimnya duplikasi pekerjaan atau pemborosan sumber daya, serta tidak adanya pungutan liar atau biaya tidak resmi yang membebani masyarakat.

Konsep New Public Management (NPM) yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992) menekankan pentingnya orientasi pada hasil (*result-oriented*), akuntabilitas kinerja, serta pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan (*citizen as customer*). Dalam perspektif NPM, pelayanan administrasi kependudukan seharusnya tidak hanya memenuhi aspek legal-formal, tetapi juga

responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan standar kualitas yang jelas dan terukur.

2.4 Kerangka Evaluasi Program: Pendekatan Input-Proses-Output-Outcome (IPOO)

Untuk mengevaluasi program pelayanan administrasi kependudukan secara komprehensif, penelitian ini mengadopsi kerangka evaluasi berbasis pendekatan Input-Proses-Output-Outcome (IPOO) yang dikembangkan dari model logis (logical framework) dalam manajemen program (Rossi et al., 2004).

Dalam kerangka evaluasi program administrasi kependudukan, input mencakup seluruh sumber daya yang dialokasikan untuk pelaksanaan pelayanan, meliputi sumber daya manusia (dilihat dari jumlah, kualifikasi, dan kompetensi petugas), sarana dan prasarana pendukung (seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, printer, dan jaringan internet), anggaran operasional maupun investasi, serta regulasi dan pedoman teknis yang menjadi dasar pelaksanaan. Sumber daya tersebut kemudian ditransformasikan melalui serangkaian proses yang sistematis, yaitu alur pelayanan dari tahap penerimaan permohonan hingga penerbitan dokumen, mekanisme verifikasi dan validasi data pemohon, koordinasi antarinstansi (khususnya antara kecamatan dan Disdukcapil), pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta mekanisme pengaduan dan penanganan permasalahan yang muncul.

Transformasi input melalui proses tersebut menghasilkan output yang terukur secara kuantitatif dan kualitatif, berupa jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan (KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran/kematian), ketepatan waktu penerbitan sesuai standar yang ditetapkan, cakupan pelayanan yang merata hingga wilayah terpencil, serta kualitas dokumen yang ditandai oleh kelengkapan dan akurasi data. Pada tingkat yang lebih strategis, output tersebut berkontribusi terhadap tercapainya outcome berupa dampak jangka pendek hingga menengah bagi masyarakat, yaitu peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan yang sah dan berlaku, kemudahan akses warga terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta penguatan perlindungan hukum dan pengakuan status

kewarganegaraan bagi seluruh penduduk. Pendekatan IPOO memungkinkan evaluasi yang holistik karena tidak hanya mengukur hasil akhir (output), tetapi juga menganalisis faktor-faktor pendukung (input) dan mekanisme pelaksanaan (proses) yang menentukan kualitas outcome. Dalam konteks daerah 3T seperti Kecamatan Tanjung Palas, pendekatan ini sangat relevan karena memungkinkan identifikasi akar masalah secara sistematis, apakah hambatan berasal dari keterbatasan input, kelemahan proses, atau faktor kontekstual eksternal.

2.5 Teori Pelayanan Publik di Daerah Tertinggal, Terdepan, Terluar (3T)

Penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah 3T menghadapi tantangan struktural yang berbeda dibanding wilayah perkotaan. Menurut Kementerian Desa, PDTT (2022), karakteristik wilayah 3T meliputi, Wilayah terpencil menghadapi empat tantangan utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, yaitu keterisolasian geografis yang ditandai dengan jarak tempuh jauh dan minimnya infrastruktur transportasi, keterbatasan infrastruktur dasar seperti listrik, air bersih, dan jaringan komunikasi, keragaman sosial-budaya masyarakat adat dengan sistem nilai dan praktik lokal yang khas, serta keterbatasan sumber daya manusia akibat minimnya tenaga profesional yang bersedia bertugas di wilayah tersebut.

Teori Adaptive Governance (Folke et al., 2005) menawarkan perspektif bahwa pelayanan publik di wilayah kompleks seperti 3T memerlukan pendekatan yang fleksibel, partisipatif, dan kontekstual. Alih-alih menerapkan standar Untuk mengatasi pelayanan publik yang masih kaku dan seragam, pemerintah perlu mengembangkan model pelayanan yang lebih adaptif terhadap kondisi lokal. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan layanan keliling (mobile service) guna menjangkau desa-desa terpencil, pemberdayaan perangkat desa sebagai ujung tombak pelayanan administrasi dasar, pemanfaatan teknologi tepat guna yang tidak sepenuhnya bergantung pada jaringan internet, serta kolaborasi dengan tokoh adat dan masyarakat lokal untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam konteks administrasi kependudukan, pendekatan adaptif ini sejalan dengan semangat Universal Civil Registration yang dicanangkan UNICEF dan UNFPA yakni memastikan setiap kelahiran terdaftar

dan setiap warga negara memiliki identitas resmi, tanpa terkecuali wilayah terpencil sekalipun.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik mengacu pada proses pelaksanaan kebijakan yang telah dirumuskan agar mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Edward III (1980), keberhasilan implementasi ditentukan oleh empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Dalam konteks pelayanan kependudukan, keempat aspek ini menjadi penentu apakah layanan dapat berjalan efektif dan merata.

Kerangka input-proses-output (IPO) juga sering digunakan untuk mengevaluasi implementasi program.

- **Input** mencakup SDM, anggaran, sarana prasarana, dan regulasi;
- **Proses** meliputi alur pelayanan, koordinasi antarinstansi, dan mekanisme pengawasan;
- **Output** berupa jumlah dan kualitas dokumen kependudukan yang diterbitkan serta tingkat kepuasan masyarakat.

3. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Publik

Efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu program mencapai tujuannya, sedangkan efisiensi berkaitan dengan optimalisasi penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil tersebut (Ghozali, 2018). Dalam pelayanan administrasi kependudukan, efektivitas dapat diukur dari kemampuan pemerintah memenuhi kebutuhan dokumen masyarakat secara tepat waktu dan akurat, sementara efisiensi dilihat dari minimnya pemborosan waktu, biaya, dan tenaga dalam proses pelayanan.

4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu relevan dengan topik ini:

- **Prasetyo (2020)** meneliti pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sintang dan menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur digital dan kapasitas SDM menjadi penghambat utama.

- **Rahmawati (2021)** dalam studinya di Kecamatan Rantau, Kalimantan Selatan, menyimpulkan bahwa meskipun regulasi sudah kuat, implementasi di lapangan masih lemah karena kurangnya sosialisasi dan pengawasan.
- **Hidayat & Putri (2022)** mengevaluasi pelayanan KTP-el di wilayah 3T dan menyarankan penguatan sistem jemput bola (*mobile service*) sebagai solusi aksesibilitas.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan terutama di daerah terpencil seperti Kalimantan Utara cenderung bersifat struktural dan operasional, sehingga memerlukan pendekatan kontekstual dalam evaluasinya.

5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang menghubungkan implementasi program (melalui aspek input, proses, output, dan mekanisme pelayanan) dengan kinerja pelayanan (efektivitas dan efisiensi). Faktor-faktor pendukung maupun penghambat dalam konteks lokal Kecamatan Tanjung Palas akan dianalisis untuk memberikan gambaran holistik tentang kondisi aktual pelayanan administrasi kependudukan.

Gambar 2.1.

Tabel Kerangka Pemikiran

Komponen	Indikator/Aspek yang dinilai	Keterangan Relevansi terhadap Penelitian
Input	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan SDM (Jumlah & Kompetensi Petugas• Sarana dan prasarana (komputer, printer, jaringan internet)• Anggaran Operasional• Regulasi dan Pedoman Teknis	Input merupakan fondasi pelaksanaan pelayanan. Di Kecamatan Tanjung Palas, keterbatasan infrastruktur dan SDM sering menjadi kendala awal dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.
Proses	<ul style="list-style-type: none">• Alur permohonan dokumen• Mekanisme verifikasi dan validasi data• Koordinasi antara kecamatan dan Disdukcapil• Transparansi prosedur• Penggunaan sistem digital (SIAK)	Proses menentukan kualitas dan kecepatan pelayanan. Proses yang rumit, tidak terstandarisasi, atau minim digitalisasi dapat menyebabkan keterlambatan dan ketidakpuasan masyarakat.
Output	<ul style="list-style-type: none">• Jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan (e-KTP, KK, akta,	Output mencerminkan hasil nyata dari

	dll.) <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu penerbitan • Cakupan pelayanan (termasuk wilayah pedalaman) • Tingkat kelengkapan dan akurasi data 	program. Output yang rendah atau tidak merata mengindikasikan adanya masalah dalam implementasi
Efektivitas	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat • Tingkat kepuasan masyarakat • Pencapaian target pelayanan 	Efektivitas mengukur sejauh mana program berhasil memenuhi tujuannya: memberikan akses dokumen kependudukan yang sah dan bermanfaat bagi warga.
Efisiensi	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu pelayanan per dokumen • Biaya operasional per unit layanan • Minimnya pemborosan sumber daya • Tidak adanya pungutan liar 	Efisiensi menilai optimalisasi sumber daya. Pelayanan yang efisien berarti cepat, hemat, dan bebas dari praktik tidak transparan.
Faktor Pendukung dan Penghambat	<ul style="list-style-type: none"> • Aksesibilitas geografis • Partisipasi masyarakat • Komitmen aparat pemerintah • Kondisi jaringan komunikasi • Sosialisasi kebijakan 	Faktor kontekstual ini memengaruhi seluruh tahapan implementasi. Di daerah 3T seperti Tanjung Palas, faktor geografis dan infrastruktur sering

		menjadi penghambat utama.
--	--	---------------------------

LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kecamatan Tanjung Palas merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Bulungan yang memiliki karakteristik geografis terpencil dan aksesibilitas yang terbatas, sehingga menjadi representasi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di daerah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal). Selain itu, berdasarkan informasi awal, wilayah ini masih menghadapi berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan, seperti keterbatasan sarana prasarana, jaringan komunikasi, dan kapasitas sumber daya manusia.

Penelitian direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2026. Rentang waktu tersebut dipilih untuk memastikan tersedianya cukup waktu dalam proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta mempertimbangkan kondisi cuaca dan aksesibilitas ke lokasi penelitian yang relatif stabil pada periode tersebut.

JENIS PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam kondisi nyata pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan di lapangan, termasuk persepsi pelaku pelayanan dan masyarakat, dinamika proses pelayanan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi program.

Sifat deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana implementasi program tersebut berjalan ditinjau dari aspek input, proses, output, dan mekanisme pelayanan. Sementara itu, sifat evaluatif diterapkan untuk menilai sejauh mana program telah mencapai tujuan kebijakannya dalam memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat secara efektif dan efisien.

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam dengan informan kunci (seperti kepala kecamatan, petugas administrasi kependudukan, perangkat desa, dan perwakilan Disdukcapil), observasi langsung terhadap proses pelayanan di kantor kecamatan, serta studi dokumentasi terhadap laporan pelayanan, regulasi daerah, dan data statistik kependudukan. Analisis data dilakukan secara tematik dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau menghasilkan angka statistik, melainkan untuk memberikan gambaran holistik, kontekstual, dan bermakna tentang realitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah 3T seperti Kecamatan Tanjung Palas.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif-evaluatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam realitas pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas, termasuk dinamika proses pelayanan, persepsi pelaku pelayanan dan masyarakat, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi program. Sementara itu, sifat evaluatif diterapkan untuk menilai sejauh mana implementasi program telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, responsif, dan inklusif sesuai dengan kerangka kebijakan nasional dan daerah.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah ini merupakan representasi daerah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal) dengan tantangan aksesibilitas, infrastruktur, dan kapasitas SDM yang khas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan Maret hingga Mei 2026, periode yang dipilih berdasarkan pertimbangan stabilitas cuaca, ketersediaan akses transportasi, serta koordinasi dengan pihak kecamatan dan Disdukcapil setempat.

3.3. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

1. **Data primer:** diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi partisipatif, dan catatan lapangan.
2. **Data sekunder:** berasal dari dokumen resmi seperti laporan pelayanan administrasi kependudukan, Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 5 Tahun 2020, Permendagri Nomor 76 Tahun 2019, arsip statistik kependudukan, serta literatur akademik terkait.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. **Wawancara mendalam (in-depth interview):** dilakukan terhadap informan kunci yang relevan, antara lain:
 - Kepala Kecamatan Tanjung Palas
 - Petugas administrasi kependudukan di kantor kecamatan
 - Perangkat desa dari beberapa desa perwakilan (termasuk desa terpencil)
 - Perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bulungan
 - Beberapa warga masyarakat sebagai penerima layananWawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan rumusan masalah.

2. **Observasi partisipatif:** peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan, termasuk interaksi petugas–masyarakat, alur dokumen, penggunaan sarana prasarana, dan kondisi pelayanan secara umum.
3. **Studi dokumentasi:** mengumpulkan dokumen-dokumen terkait seperti SOP pelayanan, laporan bulanan/ tahunan pelayanan, data capaian penerbitan dokumen (KTP-el, KK, akta), serta regulasi teknis yang berlaku di tingkat kecamatan dan kabupaten.

3.5. Teknik Penentuan Informan (Sampling)

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling (sampel bertujuan). Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu:

- Memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan atau penerimaan pelayanan administrasi kependudukan
- Memiliki pengetahuan mendalam tentang proses dan kendala pelayanan
- Bersedia memberikan informasi secara terbuka dan kooperatif

Jumlah informan tidak ditentukan secara numerik tetap, melainkan mengacu pada prinsip theoretical saturation yaitu ketika tidak ada lagi informasi baru yang muncul dari wawancara tambahan.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman (1994), yang terdiri atas tiga tahapan utama:

1. **Reduksi data:** memilah, merangkum, dan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema penelitian (misalnya: input, proses, output, efektivitas, efisiensi, faktor penghambat/pendukung).
2. **Penyajian data:** menyusun temuan dalam bentuk narasi sistematis, tabel, atau matriks tematik untuk mempermudah interpretasi.
3. **Penarikan kesimpulan/verifikasi:** menafsirkan makna data, menghubungkannya dengan teori dan kerangka pemikiran, serta memvalidasi temuan melalui triangulasi.

3.7. Uji Keabsahan Data

Untuk menjaga validitas dan keandalan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sebagai teknik uji keabsahan, yang meliputi:

1. **Triangulasi sumber:** membandingkan data dari berbagai informan (petugas, masyarakat, dokumen).
2. **Triangulasi metode:** memadukan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.
3. **Triangulasi teori:** mengonfirmasi temuan dengan konsep-konsep dalam tinjauan pustaka (misalnya teori implementasi Edward III, prinsip efektivitas-efisiensi, kerangka IPO).

3.8. Prosedur Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika akademik, antara lain:

- Meminta izin resmi kepada pihak Kecamatan Tanjung Palas dan Disdukcapil Kabupaten Bulungan sebelum pengumpulan data.
- Menjamin kerahasiaan identitas informan (anonimitas) kecuali jika informan bersedia disebut namanya.
- Menggunakan data hanya untuk kepentingan akademis dan tidak untuk kepentingan komersial.
- Memberikan salinan ringkasan hasil penelitian kepada pihak terkait sebagai bentuk tanggung jawab sosial.

Jadwal Skripsi	Juli	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
Seminar Judul						
Seminar Proposal						
Pelaksanaan Penelitian						
Seminar Hasil						

JADWAL TUGAS AKHIR

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulungan. (2024). [*Statistik Daerah Kabupaten Bulungan 2024*](#).
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). [*Permendagri Nomor 76 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 101 Tahun 2018 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan*](#).
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). [*Laporan Capaian Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2023*](#).
- Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. [*Lihat di JDIH BPK*](#).
- Wahyudi, A. (2021). Evaluasi implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 145–160. <https://doi.org/10.22146/jiap.2021.67890>
- Suryani, E., & Prasetyo, B. (2020). Analisis efektivitas pelayanan publik pada kantor kecamatan di wilayah perbatasan Kalimantan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 8(3), 210–225. <https://journal.unair.ac.id/JKMP/article/view/21022>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. (2025). *Laporan Tahunan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanjung Palas. Tanjung Selor: Disdukcapil Kabupaten Bulungan*.
- Mardiasmo, D. (2019). *Akuntansi Sektor Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Riyanto, Y. S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Evaluasi Program Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.

