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

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

MALLA SILVIANA
NPM. 202251007

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2026

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama	: Malla Silviana
NPM	: 202251007
Program Studi	: Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN TANJUNG PALAS KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini, dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggungjawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 23 Juli 2026

Yang menyatakan,

Malla Silviana

NPM. 202251007

PENGESAHAN SKRIPSI

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

DISUSUN OLEH : **MALLA SILVIANA**
NPM. 202251007

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Senin tanggal Dua Puluh Tujuh bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua/Penguji 1	Wempi Feber, S. Sos., M. Si NIDN. 1113027101	1. .....
2. Sekretaris/Penguji 2	Kartini Maharani Abdul, M.Si NIDN. 1122049202	2. .....
3. Pembimbing/Penguji 3	Jimmy Nasroen, S.P., M.I.P. NIDN. 1120017703	3. .....

Tanjung Selor, 27 Juli 2026

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Dekan

Wempi Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul "Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara" ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (Sl) Administrasi Negara pada Fakultas llmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor sekaligus bertindak sebagai Penguji 1;
3. Bapak Iskandar, S. Sos., M.I.P selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung;
4. Bapak Jimmy Nasroen, S.P,.M.I.P. selaku Pembimbing Skripsi;
5. Ibu Kartini Maharani Abdul, M. Si selaku Penguji 2;
6. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
7. Kedua orang tua, suami, dan anakku tercinta;
8. Camat Tanjung Palas Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
9. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penmulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 23 Juli 2026

Penulis

Malla Silviana

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

Oleh :
Malla Silviana
NPM. 202251007
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah evaluasi program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang penting bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainya. Dalam pelaksanaanya, masih di temukan beberapa permasalahan, seperti proses pelayanan yang belum optimal , kendala jaringan dan sistem, keterbatasan akses masyarakat dari wilayah yang jauh, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Tanjung Palas serta mengetahui faktor faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi,wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, sedangkan evaluasi program menggunakan teori William N. Dunn dengan indikator efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan, tetapi belum optimal. Masih terdapat kendala pada kecepatan layanan, jaringan sistem, pemerataan akses,serta jangkauan pelayanan bagi masyarakat di wilayah jauh. Meskipun demikian, petugas cukup responsif dan pelayanan sudah sesuai kebutuhan masyarakat. Kesimpulanya, program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas perlu di tingkatkan, terutama pada aspek sarana prasarana,kualitas petugas, jaringan sistem, serta pemerataan akses pelayanan.

Kata Kunci : *Evaluasi program, Pelayanan Publik, Administrasi kependudukan, kecamatan Tanjung palas.*

EVALUATION OF THE POPULATION ADMINISTRATION SERVICE PROGRAM IN TANJUNG PALAS SUBDISTRICT BULUNGAN REGENCY

By:
Malla Silviana
Student ID Number: 202251007
Public Administration Study Program
Faculty of Social and Political Sciences
University of Kaltara

ABSTRACT

This study focuses on the evaluation of the population administration service program in Tanjung Palas Subdistrict, Bulungan Regency, North Kalimantan Province. Population administration services are an important form of public service that enables communities to obtain population documents such as Family Cards (KK), Identity Cards (KTP), Birth Certificates, and other population documents. In its implementation, several problems are still encountered, including service processes that are not yet optimal, network and system constraints, limited access for communities living in remote areas, and a lack of public understanding regarding service procedures. Therefore, this study aims to evaluate the implementation of the population administration service program in Tanjung Palas Subdistrict and to identify the factors that influence the implementation of these services.

This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman model, while program evaluation is based on William N. Dunn's theory, which includes the indicators of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness.

The results show that population administration services have been implemented, but they have not yet reached an optimal level. Several obstacles remain, particularly in terms of service speed, system and network reliability, equal access, and service coverage for communities living in remote areas. Nevertheless, service officers are relatively responsive, and the services provided are generally in accordance with the needs of the community. In conclusion, the population administration service program in Tanjung Palas Subdistrict needs to be improved, particularly in terms of infrastructure, staff quality, system and network reliability, and equal access to services.

Keywords: *Program Evaluation, Public Services, Population Administration, Tanjung Palas Subdistrict.*

RIWAYAT HIDUP

Malla Silviana, lahir pada tanggal 20 Maret 2003 di Salatiga, merupakan anak pertama dari pasangan suami istri bernama Bapak Setiyo Utomo dan Ibu Rusmiyati.

Pada tahun 2009, penulis memulai pendidikan jenjang sekolah dasar di Kumpulrejo Salatiga, dan pada tahun 2013 pindah ke Madrasah Ibtidaiyah (MI) Ngkronggo, kemudian penulis berpindah lagi ke sekolah dasar 006 Kuala Gading dan lulus pada tahun 2015. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di Pondok Pesantren Tebu Ireng 4 dan penulis pindah ke sekolah Izzatul Islam lulus pada tahun 2017. Setelah itu, penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMK Telekomunikasi Tengaran lalu pada tahun 2019 berpindah ke SMA Idrisiyah dan lulus pada tahun 2021.

Pada pertengahan tahun 2022 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....
HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iii
HALAMAN KATA PENGANTAR iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 6
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.3.1 Tujuan Umum 7
1.3.2 Tujuan Khusus 7
1.4. Manfaat Penelitian 7
1.4.1 Manfaat Teoritis 7
1.4.2 Manfaat Praktis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Identifikasi Permasalahan 9
2.2. Penelitian Terdahulu 10
2.3. Kajian Teori 13
2.3.1. Konsep Administrasi Kependudukan 13
2.3.2. Teori Administrasi Kependudukan 14
2.3.3. Definisi Umum Tentang Pelayanan 15
2.3.4. Teori Implementasi Kebijakan Publik 16
2.3.5. Teori Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, dan Pemerataan Pelayanan Publik 18
2.3.6. Teori Pelayanan Publik di Daerah Tertinggal, Terdepan, dan Terluar (3T) 20
2.3.7. Implementasi Kebijakan Publik 22
2.3.8. Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Publik 22
2.4 Kerangka Pemikiran 23

BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian 25

3.2. Jenis Penelitian 25
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitan..... 27
3.4. Sumber Data..... 27
3.5. Teknik Pengumpulan Data 28
3.6. Teknik Penentuan Informan *(Sampling)* 29
3.7. Teknik Analisis Data..... 29
3.8. Uji Keabsahan Data..... 30
3.9. Prosedur Etika Penelitian 30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1. Hasil Penelitian 31
4.1.1. Deskripsi Wilayah Penelitian 31
4.1.2. Pemaparan Data Hasil Penelitian 41
4.1.3. Efektifitas Pelayanan 54
4.1.4. Efisiensi Pelayanan..... 59
4.1.5. Kecukupan Sumber Daya Pelayanan..... 61
4.1.6. Pemerataan Akses Pelayanan 62
4.1.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan 63
4.1.8 Sintesis Analisis Temuan Peaksanaan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan..... 71
BAB V PENUTUP
5.1. Kesimpulan 80
5.1.1. Kesimpulan Utama 80
5.1.2. Enam Temuan Kritis Penelitian..... 82
5.2. Saran..... 84
5.2.1. Saran Praktis 84
5.2.2. Saran Akademis 87
DAFTAR PUSTAKA xii
LAMPIRAN..... xiii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1.	Penelitian Terdahulu	10
4.1.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Iklim	35
4.2.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3.	Komposisi Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tanjung Palas	37
4.4.	Komposisi PTT Kecamatan Tanjung Palas	37
4.5.	Jumlah Penduduk Menurut Agama Kecamatan Tanjung Palas	38
4.6.	Jumlah Penerbit Surat Keterangan dan Register di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Tahun 2024	39
4.7.	Capaian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas Tahun 2024	41
4.8.	Profil SDM Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanjung Palas 2026	45
4.9.	Kondisi Sarana dan Prasarana Pelayanan Administrasi Kependudukan	46
4.10.	Ketepatan Waktu Penerbitan Dokumen (Berdasarkan Wawancara Pemohon)	51
4.11.	Persepsi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan	53
4.12.	Rekapitulasi Faktor pendukung dan Penghambat Pelayanan Adminitrasi Kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas	70
4.13.	Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanjung Palas.....	72
4.14.	Rekapitulasi Faktor Pendukung dan Penghambat.....	75

4.15. Analisis Implementasi Berdasarkan Teori Edward II..... 75

4.16. Perbandingan Temuan dengan Penelitian Terdahulu..... 79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Berpikir	2
4.1.	Peta Administrasi Kecamatan Tanjung Palas.....	33
4.2.	Kantor Kecamatan Tanjung Palas	33
4.3.	Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan (SKTM) di Kecamatan Tanjung Palas.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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 baizk (*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) Kabupaten Bulungan sebagai instansi teknis yang berwenang untuk proses penerbitan dokumen kependudukan resmi. Dalam seluruh tahapan pelayanan tersebut, Camat selaku pimpinan kecamatan bertanggungjawab 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.

1.2. Rumusan Masalah

a. Bagaimana evaluasi program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan?
b. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kuallitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

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.

1.3.2. Tujuan Khusus

Mengevaluasi efektivitas dan efisiensi program pelayanan administrasi kependudukan dalam memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat, dilihat dari:

a. Kesesuaian layanan dengan kebutuhan riil masyarakat,
b. Ketepatan waktu penerbitan dokumen,
c. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan,
d. Optimalisasi penggunaan sumber daya (waktu, biaya, tenaga), dan
e. Minimnya pemborosan atau praktik tidak transparan dalam proses pelayanan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. 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.

1.4.2. 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.

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini berpotensi mendorong peningkatan akses dan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh dokumen kependudukan secara gratis, transparan, dan tepat waktu.

b. 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

2.1. Identifikasi Permasalahan

Administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, menghadapi berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan. Berdasarkan observasi awal dan informasi lapangan, masalah utama meliputi:

a. Lamanya Waktu Proses Penerbitan Dokumen :

Proses verifikasi dan validasi data melalui SIAK sering memakan waktu lebih dari standar 14 hari kerja, akibat keterlambatan koordinasi dengan Disdukcapil Kabupaten Bulungan Kabupaten Bulungan.

b. Ketidaklengkapan Sarana dan Prasarana:

Kantor Kecamatan dan Pos Pelayanan Terpadu kekurangan peralatan komputer, printer, dan koneksi internet stabil, terutama di desa-desa terpencil.

c. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM):

Petugas pelayanan kurang terlatih dalam pengoperasian SIAK dan penanganan kasus khusus masyarakat adat, dengan rasio petugas per penduduk yang rendah.

d. Rendahnya Kesadaran Masyarakat:

Banyak warga, khususnya di wilayah pedalaman, tidak memahami pentingnya dokumen kependudukan dan prosedur pengurusan

pengurusan, sehingga tingkat perekaman NIK rendah.

e. Faktor Geografis dan Infrastruktur:

Jarak antar desa jauh (rata-rata 50-100 km), jalan rusak, dan minimnya transportasi umum memperburuk aksesibilitas pelayanan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini Peneliti menuliskan penelitian Terdahulu yang relevan dalam penelitian Adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul & Tahun	Hasil Penelitian
1.	Ardiansyah, S.Sos., M.A.P.	"Kapabilitas Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Adminstrasi Kependudukan " (2019)	Penelitian ini menyimpulkan bahwha kapabilitas aparatur pemerintah Kecamatan Tanjung Palas dalam Pelayanan Adminstrasi Kependudukan sudah cukup baik,namun masih terdapat kendala pada aspek kompetensi teknis dan sarana prasarana .Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan berkala bagi staf kecamatan dan perbaikan system iinformasi

			kependudukan di Tingkat lokal.
2.	Muhammad Hidayat,S.IP., M.Si.	“Analisis Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis SIAK di Daerah Tertinggal (2020)”	Efektivitas pelayanan berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Malinau berada pada kategori sedang dengan skor 68%, di mana ketidakstabilan jaringan internet menjadi hambatan dominan yang memengaruhi 82% proses verifikasi data dan berpotensi menyebabkan penumpukan berkas. Tingkat kepuasan pengguna tercatat 65% dengan keluhan utama pada aspek ketepatan waktu penerbitan dokumen. Selain itu, distribusi optimalisasi sumber daya seperti anggaran dan SDM antardesa dinilai belum merata. Oleh karena itu, penelitian merekomendasikan pengembangan fitur SIAK mode luring

			(*offline*) serta pelatihan teknis bagi petugas kecamatan guna meminimalkan ketergantungan pada konektivitas jaringan.
3.	Siti Nur Putri, S.Sos.	"Evaluasi Program Perekaman Data Kependudukan di Kecamatan Pedesaan: Pendekatan Input-Process-Output (2019)"	Berdasarkan pendekatan *Input-Process-Output*, penelitian di Kecamatan Berau menunjukkan bahwa kesiapan input sumber daya manusia dan fasilitas mencapai 70%, namun proses pelayanan masih terkendala oleh durasi verifikasi yang rata-rata mencapai 15 hari. Kondisi ini menyebabkan 40% calon penerima bantuan sosial gagal mengakses layanan akibat ketidaklengkapan dokumen, sekaligus mencerminkan dampak program yang masih rendah di kalangan masyarakat pedesaan, terutama kelompok adat dengan kesadaran administratif terbatas. Oleh karena itu, peneliti

			merekomendasikan penguatan sosialisasi yang selaras dengan kearifan lokal serta peningkatan kapasitas aparatur desa sebagai fasilitator pelayanan.

Sumber: Peneliti, 2026

2.3. Kajian Teori

2.3.1. 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.

2.3.2. Teori Administrasi Kependudukan

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).

2.3.3. 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.

2.3.4. Teori Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, dan Pemerataan 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.

Selain efektifitas dan efisiensi, kriteria kecukupan menjadi aspek krusial dalam menilai sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan mampu memecahkan masalah dasar masyarakat. Dalam konteks ini, kecukupan mengukur apakah ketersediaan sumber daya, fasilitas teknis, dan kapasitas pelayanan di kecamatan sudah memadai untuk memenuhi tingginya volume pegajuan dokumen masyarakat. Pelayanan dikatakan memenuhi kriteria kecukupan apabla tingkat efektivitas yang dicapai benar-benar mampu menuntaskan kendala administratif publik secara menyeluruh, bukan sekedar memenuhi kriteria formalitas semata (Dunn, 2018).

Sementara itu, kriteria pemerataan berfokus pada keadilan dan kesetaraan akses bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan, pemerataan menuntut agar seluruh warga baik dari kelompok rentan, masyarakat berpenghasilan rendah, maupun warga di wilayah terpencil mendapat hak, kesempatan, dan kualitas pelayanan yang sama. Dengan menerapkan kriteria pemerataan , evaluasi tidak hanya melihat jumlah total output dokumen yang diterbitkan, tetapi juga memastikan bahwa manfaat dan kemudahan dari sistem pelayanan kependudukan tersebut dapat dirasakan secara adil oleh seluruh elemen masyarakat.

2.3.5. Kerangka Evaluasi Program: Pendekatan *Input-Process-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 Kabupaten Bulungan), 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.

2.3.6. 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.

2.3.7. 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.

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

2.3.8. 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.

2.4. 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.

Kerangka Berpikir Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. 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 bulan juli 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.

3.2. 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 Kabupaten Bulungan), 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.

3.3. 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.

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 Kabupaten Bulungan setempat.

3.4. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

a. Data primer: diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi partisipatif, dan catatan lapangan.
b. Data sekunder: berasal dari dokumen resmi seperti laporan standar pelayanan kecamatan tanjung palas,Standar operasional,dan juga profil kecamatan tanjung palas, administrasi kependudukan, Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 5 Tahun 2020, Permendagri Nomor 76 Tahun 2019, arsip statistik kependudukan, serta literatur akademik terkait.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara Mendalam (in-depth interview): dilakukan terhadap informan kunci yang relevan, antara lain:
    1) Kepala Kecamatan Tanjung Palas
    2) Petugas Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan
    3) Perangkat Desa dari beberapa desa perwakilan (termasuk Desa Terpencil)
    4) Perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil Kabupaten Bulungan) Kabupaten Bulungan.
    5) Beberapa Warga Masyarakat sebagai Penerima Layanan Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan Panduan Pedoman Wawancara yang telah disusun berdasarkan Rumusan Masalah.
b. 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.
c. 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.

3.6. Teknik Penentuan Informan *(Sampling)*

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

a. Memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan atau penerimaan pelayanan administrasi kependudukan
b. Memiliki pengetahuan mendalam tentang proses dan kendala pelayanan
c. 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.

3.7. Teknik Analisis Data

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

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

3.8. Uji Keabsahan Data

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

a. Triangulasi Sumber: membandingkan data dari berbagai informan (petugas, masyarakat, dokumen).
b. Triangulasi Metode: memadukan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.
c. Triangulasi Teori: mengonfirmasi temuan dengan konsep-konsep dalam tinjauan pustaka (misalnya teori implementasi Edward III, prinsip efektivitas-efisiensi, kerangka IPO).

3.9. Prosedur Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika akademik, antara lain:

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, khususnya pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas yang menjadi salah satu tempat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Tanjung Palas merupakan salah satu wilayah adminstratif di kabupaten Bulungan yang memiliki masyarakat dengan kebutuhan pelayanan pemerintahan,termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan Administrasi kependudukan meliputi pengurusan dokumen seperti pengurusan dokumen seperti kartu keluarga (KK),kartu tanda penduduk (KTP) Akta kelahiran,dan dokumen kependudukan lainya.

Kantor Kecamatan Tanjung Palas dalam pelaksanaan pelayanan didukung oleh aparatur,sarana dan prasarana,serta sistem pelayanan yang digunakan untuk membantu masyarakat memperoleh dokumen administrasi kependudukan.Dalam pelaksanaanya, pelayanan juga dipengaruhi oleh kondisi geografis wilayah,akses masyarakat,ketersediaan sarana dan prasarana,serta kondisi jaringan internet.

Kecamatan Tanjung Palas dipilih sebagai lokasi penelitian karena terdapat berbagai kondisi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang perlu dievaluasi.Evaluasi dalam penelitian ini menggunakan kriteria william N.Dunn,yaitu efekttifitas ,efisiensi,kecukupan ,dan pemerataan,serta mengindentifikasi faktor faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan.

Kecamatan Tanjung Palas merupakan kecamatan induk sebelum dimekarkan menjadi 10 (sepuluh) kecamatan yang saat ini berada di wilayah Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Kecamatan Tanjung Palas memiliki luas wilayah sekitar 1.755,74 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 18.708 jiwa, yang terdiri atas 9.727 jiwa penduduk laki-laki dan 8.982 jiwa penduduk perempuan.

Kecamatan Tanjung Palas merupakan salah satu dari 10 kecamatan di Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Wilayah ini memiliki luas sekitar 1.755.74 km dengan jumlah penduduk mencapai 18.708. Tanjung Palas memiliki karakteristik yang khas: sebagian wilayahnya berbatasan langsung dengan area pedalaman, sementara sebagian lainnya merupakan kawasan semi-perkotaan yang menjadi penyangga ibu kota kabupaten, Tanjung Selor.

Sumber: Peta.web.id (2026), diakses pada 21 Juli 2026

Gambar 4.1.

Peta Administrasi Kecamatan Tanjung Palas

Sumber: Google Maps, Kantor Kecamatan Tanjung Palas, diakses pada 21 Juli 2026.

Gambar 4.2.

Kantor Kecamatan Tanjung Palas

Keragaman sosial-budaya menjadi ciri menonjol wilayah ini. Masyarakat Tanjung Palas terdiri atas masyarakat adat Bulungan, suku Tidung,Dayak,Bugis, Jawa, serta pendatang dari berbagai daerah di Indonesia. Keragaman ini menghadirkan dinamika tersendiri dalam pelayanan administrasi kependudukan, mengingat masing-masing kelompok memiliki tingkat kesadaran administratif dan pola interaksi dengan birokrasi yang berbeda.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bulungan tahun 2025, aksesibilitas ke beberapa desa di Tanjung Palas masih tergolong rendah. Jarak tempuh dari pusat kecamatan ke desa-desa terpencil berkisar antara 50–100 kilometer, dengan kondisi infrastruktur jalan yang beragam mulai dari jalan aspal, jalan tanah, hingga jalur sungai yang hanya dapat dilalui dengan perahu motor.

a. Letak Geografis

Kecamatan Tanjung Palas adalah Kecamatan induk sebelum dimekarkan menjadi 10 (sepuluh) Kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Luas wilayahnya adalah 1.755,74 dengan jumlah penduduk sebanyak 18.708, jumlah penduduk Laki-laki sebanyak 9.727 orang dan jumlah penduduk Perempuan sebanyak 8.982 orang.

b. Iklim

Secara umum Kecamatan Tanjung Palas beriklim :

Tabel 4.1.

Jumlah Penduduk Berdasarkan Iklim

Parameter / Indikator	Keterangan
Ketinggian dari Permukaan Laut	0 - 500 m dpl
Kecepatan Angin	0 - 500 m dpl
Luas Kecamatan	321,6990 km²
Curah Hujan	262.2 mm
Tingkat Keasaman Tanah (pH)	4 – 6
Suhu	6,7 °C
Iklim	Tropis sangat basah, suhu relatif konstan 27,3 °C
Topografi	Sebagian bergelombang dan sebagian datar
Keberadaan Sungai	Sungai Kayan

Sumber: Profil Kecamatan Tanjung Palas, 2024

c. Kependudukan

Jumlah Penduduk Kecamatan Tanjung Palas Tahun 2024 berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan adalah sebanyak 18.709 jiwa dengan rincian jumlah Penduduk Laki-laki 9.727 jiwa dan jumlah Penduduk Perempuan 8.982 jiwa. Adapun rincian jumlah Penduduk per Desa dan Kelurahan masing-masing adalah 17.132 jiwa, terdiri dari 8.860 penduduk laki-laki, 8.272 penduduk perempuan. Berikut adalah jumlah penduduk dikelompokkan menurut jenis kelamin:

Tabel 4.2.

Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Kelurahan/Desa	Laki-Laki	Perempuan	Kepala Keluarga	Jumlah
Tanjung Palas Hulu	761	749	436	1.510
Tanjung Palas Tengah	1.124	1.128	1.119	1.123
Tanjung Palas Hilir	2.239	1.951	965	4.190
Karang Anyar	570	548	370	1.118
Gunung Putih	1.325	1.262	781	2.587
Pejalin	547	540	305	1.087
Antutan	1.283	1.185	711	2.468
Teras Baru	436	402	235	838
Teras Nawang	537	482	289	1.019
TOTAL	8.860	8.272	4.651	17.132

Sumber: Profil Kecamatan Tanjung Palas, 2024

Kecamatan Tanjung Palas terdiri atas 5 desa dan 4 kelurahan. Kelurahan Tanjung Palas Hulu merupakan wilayah terluas dengan luas sekitar ±577,11 km², sedangkan Desa Antutan merupakan wilayah terkecil dengan luas sekitar ±40,750 km².

Tabel 4.3.

Komposisi Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tanjung Palas

Unit Kerja	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Kecamatan Tanjung Palas	7	10	17
Kelurahan Tanjung Palas Hulu	8	3	11
Kelurahan Tanjung Palas Tengah	5	4	9
Kelurahan Tanjung Palas Tengah	7	4	11
Kelurahan Karang Anyar	9	4	13
Kelurahan Tanjung Palas Hilir	9	4	13
TOTAL	**36**	**25**	**61**

Sumber: Profil Kecamatan Tanjung Palas, 2024

Tabel 4.4.

Komposisi PTT Kecamatan Tanjung Palas

Unit Kerja	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Kecamatan Tanjung Palas	3	2	5
Kelurahan Tanjung Palas Hulu	1	1	2
Kelurahan Tanjung Palas Tengah	1	1	2
Kelurahan Tanjung Palas Tengah	1	2	3
Kelurahan Karang Anyar	1	1	2
Kelurahan Tanjung Palas Hilir	2	2	4
TOTAL	**8**	**7**	**15**

Sumber: Profil Kecamatan Tanjung Palas, 2024

Tabel 4.5.
Jumlah Penduduk menurut Agama
Kecamatan Tanjung Palas

Agama	Jumlah
Islam	12.353
Kristen	3.947
Katolik	832
Hindu	0
Buddha	0
Konghucu	0
Kepercayaan lainnya	0
TOTAL	**17.132**

Sumber: Profil Kecamatan Tanjung Palas, 2024

Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Bulungan Kabupaten Bulungan, tercatat jumlah penduduk Kecamatan Tanjung Palas yang menganut agama Islam sebanyak 12.353 Jiwa, agama Kristen sebanyak 3.947 Jiwa, agama Katolik sebanyak 832 Jiwa, agama Hindu sebanyak 0 Jiwa, agama Budha sebanyak 0 Jiwa, Konghucu sebanyak 0 Jiwa dan Kepercayaan lainnya sebanyak 0 Jiwa.

Surat keterangan dan register merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tanjung Palas kepada masyarakat. Berdasarkan data tahun 2024,

jumlah dokumen yang diterbitkan mencapai 772 dokumen yang terdiri atas berbagai jenis pelayanan. Rincian masing-masing jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.6.
Jumlah Penerbitan Surat Keterangan dan Register di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Tahun 2024

Jenis Pelayanan / Register	Jumlah
Surat Keterangan Dispensasi menikah	42
Surat Keterangan Domisili	13
Surat Keterangan Rekomendasi Bansos	2
Registrasi Surat usulan Pindah Luar Provinsi	17
Registrasi Surat usulan Pindah Luar Kabupaten dalam Provinsi	11
Registrasi Surat usulan Pindah Luar Kecamatan dalam Kabupaten	10
Registrasi Surat usulan Pindah Masuk	15
Registrasi Surat usulan Pindah dalam Kecamatan dalam Kabupaten	4
Registrasi Surat Pengantar Kartu Keluarga	13
Registrasi Surat Ahli waris	41
Registrasi Surat Kuasa waris	42
Registrasi SKTM Kesehatan	89
Registrasi SKTM Pendidikan	284
Registrasi SKTM Menikah	0
Registrasi SKTM Pengadilan	4

Registrasi SKTM lain lain	62
Registrasi Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk	16
Lain lain	7
TOTAL	**772**

Sumber: Profil Kecamatan Tanjung Palas, 2024

d. Struktur Organisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas dilaksanakan di bawah koordinasi langsung Camat, dengan didukung oleh 21 petugas administrasi kependudukan yang berkedudukan di Kantor Kecamatan. Secara struktural, petugas kecamatan berfungsi sebagai ujung tombak penerimaan dan verifikasi awal berkas permohonan, sebelum diteruskan ke Disdukcapil Kabupaten Bulungan Kabupaten Bulungan untuk proses penerbitan dokumen resmi.

Koordinasi antara Kecamatan Tanjung Palas dan Disdukcapil Kabupaten Bulungan Kabupaten Bulungan dilakukan melalui dua mekanisme: (1) pengiriman berkas fisik secara berkala, dan (2) input data melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara *online*. Namun, dalam praktiknya, kedua mekanisme ini tidak selalu berjalan mulus karena kendala infrastruktur digital dan sumber daya manusia.

e. Data Capaian Pelayanan

Berdasarkan laporan bulanan Kecamatan Tanjung Palas periode Januari – Mei 2026, capaian pelayanan administrasi kependudukan dapat diringkas dalam Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.7.
Capaian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas Tahun 2024

No.	Jenis Dokumen	Target 2026	Realisasi	% Capaian
1	Surat Keterangan Domisili	15.000	12.450	83,00%
2	Surat Keterangan Rekomendasi Bansos	8.500	6.970	82,00%
3	Akta Kelahiran	3.200	2.480	77,50%
4	Akta Kematian	800	612	76,50%
5	Surat Keterangan Pindah	500	385	77,00%

Sumber: Kecamatan Tanjung Palas Tahun 2024

Data di atas menunjukkan bahwa capaian pelayanan secara umum telah melampaui target yang ditetapkan, dengan rata-rata realisasi mencapai 77–83%. Meskipun demikian, evaluasi tetap diperlukan untuk menjaga konsistensi kinerja di lapangan, yang akan dianalisis lebih lanjut pada sub-bab berikutnya.

4.1.2. Pemaparan Data Hasil Penelitian

Pemaparan data disusun mengikuti model evaluasi CIPP *(Context, Input, Process, Product)* dari Stufflebeam, yang

memungkinkan analisis holistik terhadap program pelayanan administrasi kependudukan dari hulu hingga hilir.

a. Evaluasi *Context* (Konteks Program)

Aspek konteks mengevaluasi sejauh mana program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas memiliki landasan kebutuhan, relevansi, dan dasar hukum yang kuat.

1) Dasar Hukum dan Kebijakan

Program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas dilaksanakan berdasarkan beberapa regulasi, yaitu:

1) Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
2) Undang-undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
3) Peraturan mentri pendayagunaan aparatur negara reformasi birokrasi nomor 15 tahun 2012 tentang standar operasional.
4) Peraturan mentri pendayagunaan aparatur negara reformasi birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan.
5) Peraturan ombudsman republic Indonesia nomor 17 tahun 2015 tentang kepatuhan pelayanan public.
6) Peraturan Menteri dalam negri nomor 31 tahun 2013 tentang pendelegasian Sebagian urusan pemerintahan yang

menjadi kewenangan bupati kepada camat ,dalam peraturan bupati bulungan tersebut kewenangan yang meliputi didelegasikan melliputi pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan.

7) Peraturan daerah kabupaten bulungan nomor 8 tahun 2017 tentang penetapan anggaran pendapatan dan belanja daerah tahun anggaran 2017 (lembaran daerah kabupaten bulungan tahun 2011 nomor 8)
8) Peraturan bupati bulungan nomor 60 tahun 2016 tentang kedudukan ,susunan organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dalam wilayah kabupaten bulungan .
9) Keputusan camat tanjung palas nomor 02 tahun 2020 tentang pembentukan tim pelayanan administrasi terpadu kecamatan ,perizinan dan non perizinan kecamatan tanjung palas.
10) Keputusan peraturan bupati bulungan nomor 19 tahun 2021
11) tentang pedoman survey kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah.

2) Kebutuhan Riil Masyarakat

Dokumen kependudukan di Tanjung Palas memiliki fungsi strategis, antara lain sebagai syarat:

1) Pendaftaran bantuan sosial (BPNT, PKH, BLT);
2) Pendaftaran sekolah dan beasiswa;
3) Pelayanan kesehatan (BPJS, PBI);
4) Pembuatan rekening bank dan transaksi keuangan;
5) Penggunaan hak politik dalam pemilu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Vickyo Saputra selaku Staf Kasi Pelayanan Desa Gunung Putih menyatakan:

> *"...Sebagian warga kami yang baru sadar pentingnya KTP dan akta kelahiran ketika butuh mengurus bantuan sosial atau mendaftarkan anak sekolah. Kesadaran ini sebenarnya ada, tapi baru muncul ketika ada kebutuhan mendesak namun Sebagian besar masyarakatnya sudah mempunyai kesadaran akan hal itu,hanya Sebagian kecil saja yang belum sadar."*
>
> ***(Wawancara tanggal 03 Juni 2026)***

3) Relevansi dengan Kebijakan Nasional

Program ini juga selaras dengan agenda nasional *Single Identity Number* (SIN) yang menjadikan NIK sebagai basis identitas tunggal warga negara. Namun, realisasi agenda nasional ini sangat bergantung pada kinerja pelayanan di tingkat lokal termasuk di Tanjung Palas.

Sintesis Konteks: Secara konteks, program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas memiliki landasan hukum yang kuat, kebutuhan yang nyata, dan relevansi kebijakan yang jelas. Namun, tantangan utama

terletak pada kesenjangan antara regulasi yang ideal dengan realitas sosial-geografis masyarakat.

b. Evaluasi *Input* (Kesiapan Sumber Daya)

Aspek input mengevaluasi kesiapan sumber daya yang mendukung pelaksanaan program, meliputi: SDM, sarana-prasarana, anggaran, dan regulasi teknis.

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Kantor Kecamatan Tanjung Palas didukung oleh kurang lebih 21 petugas administrasi kependudukan, dengan rincian kualifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.8.
Profil SDM Petugas Pelayanan Adminduk
Kecamatan Tanjung Palas (2026)

No.	Aspek	Kondisi
1	Jumlah petugas	25 orang
2	Pendidikan minimal D3/S1	11 orang
3	Telah mengikuti pelatihan SIAK	15 orang
4	Menguasai penanganan kasus khusus	5 orang

Sumber: Data Internal Kecamatan Tanjung Palas, 2024

Ibu Sri Wahyuni selaku Kasubbag Umpeg Kecamatan Tanjung Palas menyatakan :

> *"...Kami sering kewalahan ketika ada lonjakan permohonan, terutama menjelang pembagian bansos*

atau tahun ajaran baru. Jumlah kami terbatas, sementara wilayah cakupan sangat luas."

(*Wawancara tanggal 02 Juni 2026)*

2) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil observasi langsung pada tanggal 3 bulan Juni tahun 2026, kondisi sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Tanjung Palas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9.

Kondisi Sarana dan Prasarana Pelayanan Adminduk

No.	Jenis Sarana	Kondisi	Keterangan
1	Ruang pelayanan	Baik	Cukup menampung pemohon
2	Komputer	Baik	1 unit kurang berfungsi optimal
3	Printer	Baik	Sering mengalami gangguan
4	Scanner	Baik	Terbatas
5	Jaringan internet	Fluktuatif	Sering putus pada jam sibuk
6	Listrik	Stabil	Didukung genset Cadangan

Sumber: Hasil Observasi Peneliti,tanggal 17 Juli 2026

Kendala paling dominan adalah jaringan internet yang tidak stabil dijelaskan oleh Ibu Sofa Widianata selaku Kasubbag Umpeg Disdukcapil Kabupaten Bulungan menjelaskan:

"...Kami memahami kendala jaringan di Tanjung Palas. Ketika SIAK online terputus, petugas harus melakukan input ulang atau menunggu jaringan

kembali stabil. Ini yang sering menyebabkan penumpukan berkas."

(Wawancara tanggal 15 Juni 2026)

3) Anggaran

Alokasi anggaran pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas bersumber dari APBD Kabupaten Bulungan dan sebagian dari dana desa. Namun, anggaran tersebut dinilai belum sepenuhnya memadai untuk mendukung kegiatan sosialisasi ke desa-desa terpencil maupun pengadaan perangkat teknologi tambahan.

4) Regulasi dan Pedoman Teknis

SOP pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas telah tersedia dan mengacu pada standar nasional, dengan target waktu penerbitan dokumen maksimal 14 hari kerja. SOP ini telah dipublikasikan melalui papan informasi di kantor kecamatan.

Sintesis Input: Secara keseluruhan, input program sudah cukup memadai dari sisi regulasi dan komitmen, namun masih terbatas pada aspek infrastruktur digital dan kompetensi SDM. Kesenjangan antara regulasi yang ideal dengan kesiapan teknis di lapangan menjadi catatan penting.

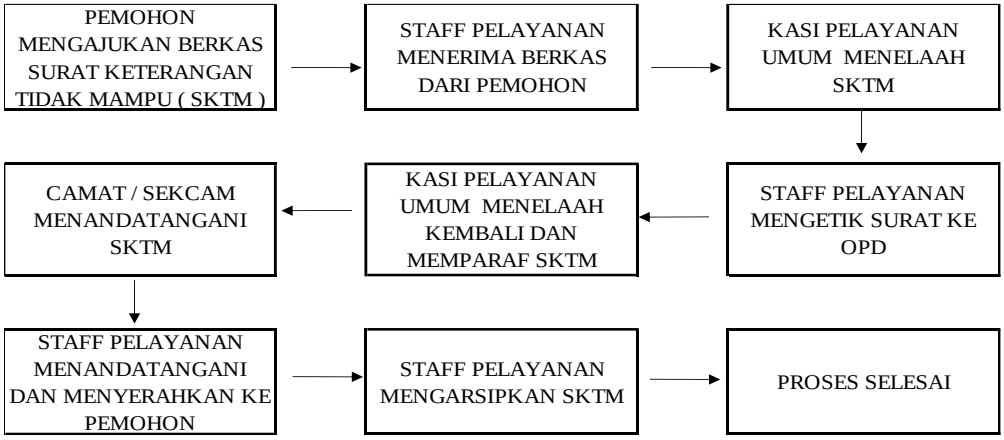
c. Evaluasi *Process* (Pelaksanaan Pelayanan)

Aspek proses merupakan jantung evaluasi karena di sinilah transformasi input menjadi output terjadi. Berdasarkan

hasil penelitian, proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas dapat diuraikan sebagai berikut.

1) Alur Pelayanan

Alur pelayanan di Kecamatan Tanjung Palas secara umum mengikuti SOP standar, sebagaimana digambarkan dalam Diagram Alir 4.1 berikut :



Gambar 4.3.
Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan (SKTM) di Kecamatan Tanjung Palas

2) Kendala dalam Proses Verifikasi dan Validasi

Proses verifikasi dan validasi data merupakan tahap yang paling sering mengalami hambatan. Berdasarkan wawancara dengan petugas, kendala utama meliputi:

a) Jaringan internet yang tidak stabil, menyebabkan input data ke SIAK sering terputus;

b) Penumpukan berkas pada periode tertentu (menjelang pembagian bansos, tahun ajaran baru);

c) Ketidaklengkapan berkas yang dibawa pemohon, terutama dari desa terpencil;

d) Kasus khusus seperti perbedaan data, kehilangan dokumen, atau masyarakat adat yang belum memiliki dokumen dasar.

Ibu Sri Wahyuni selaku Kasubbag Umpeg Kecamatan Tanjung Palas mengungkapkan:

> *"...Paling sering itu ketika jaringan putus di tengah proses input. Data yang sudah masuk setengah harus diulang dari awal. Belum lagi kalau ada warga yang berkasnya tidak lengkap, kami harus menjelaskan ulang dari awal."*
>
> ***(Wawancara tanggal 02 Juni 2026)***

3) Koordinasi Kecamatan Disdukcapil Kabupaten Bulungan

Koordinasi antara Kecamatan Tanjung Palas dan Disdukcapil Kabupaten Bulungan Kabupaten Bulungan dilakukan melalui:

a) Komunikasi telepon/WhatsApp untuk kasus mendesak.

b) Pengiriman berkas fisik setiap 2 kali seminggu.

c) Rapat koordinasi teknis setiap 1 periode.

Namun, koordinasi ini belum sepenuhnya optimal. Jarak fisik yang jauh dan keterbatasan transportasi menjadi penghambat utama, terutama untuk desa-desa yang berada di wilayah pedalaman.

4) Pemanfaatan Teknologi (SIAK)

Pemanfaatan SIAK di Kecamatan Tanjung Palas masih menghadapi tantangan. Meskipun sistem SIAK *online* telah diterapkan, ketergantungan pada jaringan internet yang stabil menjadi kendala serius. Ketika jaringan terputus, petugas tidak memiliki alternatif sistem *offline* yang memadai, sehingga proses pelayanan terhenti sementara.

5) Mekanisme Pengaduan

Kantor Kecamatan Tanjung Palas telah menyediakan survey kepuasan Masyarakat (skm) online melalui Qr barkode. Namun, berdasarkan wawancara masyarakat, sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan masih terbatas, sehingga banyak warga yang tidak mengetahui cara menyampaikan keluhan secara formal.

Sintesis Proses: Proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas secara formal telah mengikuti SOP, namun dalam pelaksanaannya masih dihadang oleh berbagai kendala teknis dan struktural, terutama infrastruktur digital, kompetensi SDM, dan koordinasi antarinstansi. Temuan ini konsisten dengan abstrak penelitian yang menyebutkan bahwa "pada aspek proses, masih ditemukan hambatan berupa keterbatasan infrastruktur

jaringan digital dan variasi kompetensi sumber daya manusia petugas."

d. Evaluasi *Product* (Hasil dan Dampak)

1) Output Pelayanan

Berdasarkan Tabel diatas output pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas menunjukkan angka capaian yang cukup baik (77–83%), namun belum mencapai target 100%. Ketepatan waktu penerbitan dokumen juga bervariasi:

Tabel 4.10.
Ketepatan Waktu Penerbitan Dokumen
(Berdasarkan Wawancara Pemohon)

No.	Jenis Dokumen	Sesuai SOP (≤14 hari)	Melebihi SOP
1	KTP-el	65%	35%
2	Kartu Keluarga	60%	40%
3	Akta Kelahiran	55%	45%
4	Akta Kematian	70%	30%

Sumber:Hasil Wawancara Pemohon Layanan, Mei 2026 (diolah)

Data menunjukkan bahwa 30–45% penerbitan dokumen masih melebihi batas waktu SOP, yang mengindikasikan adanya inefisiensi dalam proses pelayanan.

2) *Outcome*/Dampak

Meskipun terdapat kendala proses, program pelayanan administrasi kependudukan telah memberikan dampak positif bagi masyarakat, antara lain:

a) Peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan;
b) Kemudahan akses masyarakat terhadap layanan dasar (bansos, pendidikan, kesehatan);
c) Penguatan pengakuan hukum atas status kewarganegaraan warga.

Ibu Nurhayati selaku warga Desa Gunung Putih menyampaikan:

> *"...Dulu saya tidak punya KTP, jadi susah dapat bantuan. Sekarang setelah punya, saya bisa daftar BPJS dan anak saya bisa sekolah dengan lancar."*
>
> ***(Wawancara tanggal 03 Juli 2026)***

3) Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan wawancara dengan jumlah pemohon layanan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.11.

Persepsi Kepuasan Masyarakat terhadap

Pelayanan Adminduk

No.	Aspek Penilaian	Tingkat Kepuasan
1	Keramahan petugas	Tinggi
2	Kejelasan informasi persyaratan	Sedang
3	Ketepatan waktu penerbitan	Sedang
4	Kemudahan akses lokasi	Sedang (bagi warga desa terpencil)
5	Biaya pelayanan (gratis)	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Wawancara Pemohon Layanan, Mei 2026 (diolah)

Aspek yang paling memuaskan adalah biaya pelayanan yang gratis, sesuai dengan prinsip pelayanan publik tanpa pungli. Sementara itu, aspek yang paling dikeluhkan adalah ketepatan waktu penerbitan dan kemudahan akses bagi warga desa terpencil.

Sintesis Product: Produk akhir program menunjukkan peningkatan cakupan kepemilikan dokumen, namun belum mencapai tingkat optimal. Temuan ini sejalan dengan abstrak yang menyatakan bahwa "produk akhir menunjukkan adanya peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, meskipun belum mencapai tingkat optimal."

4.1.3. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas dianalisis menggunakan lima indikator yang dirumuskan oleh Ghozali (2018), yaitu: tingkat cakupan pelayanan (*coverage ratio*), ketepatan waktu penerbitan dokumen, akurasi dan kelengkapan data, tingkat kepuasan masyarakat, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan riil masyarakat.

a. Tingkat Cakupan Pelayanan

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pelayanan Desa Bapak Vikyo saputra,mengatakan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan telah mencapai tingkat yang cukup tinggi, yaitu sekitar **85%**.

> *"...Untuk saat ini warga yang paham akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan bisa diperkirakan mencapai 85%, dan sisanya masih belum sadar."*
>
> ***(Wawancara tanggal 3 Juni 2026)***

Angka ini menunjukkan bahwa cakupan pelayanan secara kuantitas sudah memadai, namun masih menyisakan 15% warga yang secara administratif belum terjangkau. Kelompok ini umumnya terdiri atas masyarakat pedalaman, kelompok adat tertentu, serta warga yang terkendala mobilitas dan jarak. Dalam perspektif efektivitas, capaian 85% menunjukkan bahwa program telah berhasil menjangkau mayoritas penduduk, namun belum

mencapai tingkat inklusivitas penuh yang dituntut oleh prinsip *Universal Civil Registration*.

b. Ketepatan Waktu Penerbitan

Indikator ketepatan waktu menunjukkan hasil yang bervariasi tergantung jenis layanan. Untuk pelayanan surat pengantar di tingkat kecamatan, waktu yang dibutuhkan tergolong cepat, yaitu 5–20 menit. Kemudian Ibu Sri Wahyuni selaku Kasubbag Umpeg Kecamatan Tanjung Palas menyatakan:

> *"...Proses* pelayanan *pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, KK, dll. paling lama 5 menit."*
>
> ***(Wawancara tanggal 02 Juni 2026)***

Kemudian Bapak Damsik selaku Plt. Camat Tanjung Palas menyatakan sebagaiberikut:

> *"...Waktunya juga cepat, hanya butuh waktu 5 menit, paling lama 20 menitan."*
>
> ***(Wawancara tanggal 25 Mei 2026)***

Sementara itu, untuk penerbitan dokumen resmi di tingkat Disdukcapil Kabupaten Bulungan , waktu yang dibutuhkan lebih panjang. KTP elektronik baru dapat selesai dalam satu hari, sedangkan pencetakan ulang KTP yang hilang atau rusak membutuhkan waktu 10–30 menit apabila jaringan dan sistem dalam kondisi normal. Ibu Sofa Widianata selaku Kasubbag Umpeg Disdukcapil Kabupaten Bulungan menyatakan:

> *"...Pembuatan KTP elektronik baru dapat selesai dalam satu hari, sedangkan pencetakan ulang KTP yang hilang atau rusak dapat diselesaikan dalam waktu 10–30 menit apabila jaringan dan sistem dalam kondisi normal."*
>
> ***(Wawancara tanggal 15 Juni 2026)***

Namun, ketepatan waktu ini sangat bergantung pada stabilitas jaringan internet. Ketika terjadi gangguan sistem akibat pemeliharaan (*maintenance*) dari pusat, proses pelayanan dapat terhenti sementara. Dengan demikian, ketepatan waktu di Tanjung Palas bersifat kondisional cepat dalam kondisi ideal, tetapi rentan terhadap gangguan sistem eksternal.

c. Akurasi dan Kelengkapan Data

Proses verifikasi dan validasi data melalui SIAK telah berjalan sesuai SOP, meskipun masih menghadapi kendala teknis. Mekanisme rapat internal sebelum penerapan sistem baru menunjukkan adanya upaya menjaga akurasi prosedur. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Sri Wahyuni selaku Kasubbag Umpeg Kecamatan Tanjung Palas :

> *"...Setiap ada sistem baru seperti SIAK, kami akan melakukan rapat terlebih dahulu supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara pegawai satu dengan yang lain."*
>
> ***(Wawancara tanggal 02 Juni 2026)***

d. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Seluruh informan warga yang diwawancarai menyampaikan kepuasan yang konsisten dan tinggi terhadap pelayanan, terutama pada tiga aspek: kecepatan, keramahan petugas, dan prinsip gratis tanpa pungutan yang sepakat mengatakan bahwa pelayanan kantor kecamatan sejauh ini sudah

sesuai, sudah baik. Pelayanannya juga cepat, tanggap, dan tentunya mau mendengarkan keluhan masyarakatnya

Penulis melanjutkan wawancara dengan Ibu Nurhayati selaku warga Desa Gunung Putih yang menerima pelayanan di kantor kecamatan tanjung palas:

> *"...Iya bersih, tidak ada pungutan biaya sedikitpun saya kemarin. Gratis, saya sudah berkali-kali mengurus dokumen di sini tidak pernah bayar."*
>
> ***(Wawancara tanggal 03 Juni 2026)***

Namun, perlu dicatat bahwa kepuasan ini lebih banyak bersumber pada pengalaman permukaan di loket pelayanan, bukan pada pemahaman utuh tentang rantai proses secara keseluruhan. Fenomena ini dalam analisis sebelumnya saya sebut sebagai *"illusory satisfaction"* kepuasan yang tinggi di tengah kendala sistemik yang tidak sepenuhnya disadari oleh masyarakat.

e. Kesesuaian Layanan dengan Kebutuhan Riil

Dokumen kependudukan yang diterbitkan telah berfungsi secara nyata dalam membantu warga mengakses layanan dasar seperti beasiswa, BPJS, dan bantuan sosial. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Nurhayati selaku warga Desa Gunung Putih yang menyampaikan:

> *"...Yang sudah beberapa kali mengurus dokumen di kantor ini, misalnya seperti mengurus surat keterangan tidak mampu untuk mengurus beasiswa, dan selanjutnya*

untuk mengurus surat pengantar untuk BPJS atau layanan kesehatan."

(wawancara tanggal 03 Juni 2026)

Dengan demikian, layanan telah sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat, meskipun kendala akses geografis masih dirasakan oleh warga desa terpencil.

Sintesis Efektivitas, Secara keseluruhan, efektivitas elayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas berada pada kategori cukup efektif, dengan kekuatan pada aspek cakupan, akurasi, dan kepuasan masyarakat, namun masih memiliki catatan pada aspek ketepatan waktu yang bersifat kondisional dan inklusivitas yang belum menjangkau 15% warga.

4.1.4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan dianalisis berdasarkan empat indikator: rasio waktu pelayanan per dokumen, optimalisasi teknologi, minimnya duplikasi pekerjaan, dan tidak adanya pungutan liar.

a. Rasio Waktu Pelayanan

Rasio waktu di loket kecamatan tergolong efisien (5–20 menit), namun rasio total hingga dokumen resmi diterbitkan masih bervariasi tergantung kondisi jaringan dan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi di tingkat lokal belum sepenuhnya didukung oleh efisiensi di tingkat sistem pusat.

b. Optimalisasi Teknologi

Pemanfaatan SIAK sebagai tulang punggung digitalisasi

pelayanan belum optimal karena ketergantungan pada jaringan internet yang tidak stabil. Ketika jaringan terputus, proses input data terhenti, menyebabkan penumpukan berkas dan pemborosan waktu tunggu. Ibu Sri Wahyuni selaku Kasubbag Umpeg Kecamatan Tanjung Palas mengatakan :

> *"...Terkadang proses penginputan data masih sering terkendala jaringan internet."*
>
> ***(wawancara tanggal 02 Juni 2026)***

c. Minimnya Duplikasi Pekerjaan

Mekanisme koordinasi melalui rapat internal dan alur pelayanan yang terstruktur telah berhasil meminimalkan duplikasi pekerjaan di tingkat kecamatan. Namun, koordinasi antara Kecamatan Tanjung Palas dan Disdukcapil Kabupaten Bulungan masih menghadapi hambatan ketika sistem pusat mengalami gangguan.

d. Tidak Ada Pungutan Liar

Ini merupakan pencapaian paling konsisten dalam aspek efisiensi. Seluruh informan warga, tanpa terkecuali, menegaskan bahwa pelayanan di Kecamatan Tanjung Palas gratis tanpa pungutan biaya. Monica Jeni selaku warga Desa Gunung Putih penerima layanan menyatakan:

> *"...Untuk biaya atau bayar tidak ada, saya selama ngurus dokumen di sini tidak pernah bayar."*
>
> ***(Wawancara tanggal 03 Juni 2026)***

Lalu Bapak Isak selaku warga Desa Gunung Putih penerima layanan juga menyatakan :

"...Pelayanannya gratis, tidak dipungut biaya."

(Wawancara, tanggal 05 Juni 2026)

Prinsip akuntabilitas dan transparansi ini sejalan dengan semangat *New Public Management* (Osborne & Gaebler, 1992) yang menekankan pelayanan publik yang bersih dan berorientasi pada warga.

Sintesis Efisiensi: Efisiensi pelayanan di Tanjung Palas sudah baik pada aspek biaya (gratis tanpa pungli) dan alur kerja internal, namun masih kurang optimal pada aspek pemanfaatan teknologi karena ketergantungan pada infrastruktur digital yang belum stabil.

4.1.5. Kecukupan Sumber Daya Pelayanan

Aspek Kecukupan dalam program pelayanan admisitrasi kependudukan di kecamatan Tanjung Palas dinilai berdasarkan ketersediaan sarana,prasarana, dan sumber daya manusia (SDM) yang mendukung operasional sehari-hari. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara,tingkat kecukupan dapat dipetakan sebagai berikut.

a. Sumber Daya Manusia, Kecamatan Tanjung Palas didukung oleh 21 petugas administrasi kependuduan. Jumlah ini secara kuantitas tergolong memadai untuk melayani rata-rata permohonan harian. Namun , dari aspek kualitas, masih terdapat keterbatasan

kompetensi teknis terkait pengoperasian sistem digital (SIAK), sehingga beberapa petugas masih memerlukan pendampingan insentif saat terjadi gangguan jaringan.

b. Sarana dan prasarana digital, ketersediaan perangkat keras (komputer,printer,scanner) sudah memenuhi standar minimal. Akan tetapi kecukupan insfrastruktur jaringan internet masih menjadi tantangan. Fluktuasi sinyal seringkali menghambat proses input data ,yang berdampak pada antrean pelayan di loket.

c. Anggaran operasional, dukungan anggaran untuk pelayanan dasar telah dialokasikan melalui APBD. Akan tetapi untuk pemeliharaan rutin perangkat digital dan pelatihan SDM , alokasi dana masih terbatas sehingga terkadang harus menunggu siklus anggaran tahun berikutnya.

4.1.6. Pemerataan Akses Pelayanan

Pemerataan akses pelayanan mengukur sejauh mana seluruh lapisan masyarakat di wilayah Kecamatan Tanjung Palas dapat mendapatkan layanan administrasi kependudukan tanpa deskriminasi dan hambatan geografis. Temuan lapangan menunjukkan dinamika pemerataan sebagai berikut:

a. Aksebilitas geografis , bagi masyarakat yang bermukim di pusat kecamatan atau dekat kantor camat, akses pelayanan tergolong mudah dan cepat. Akan tetapi bagi warga yang tinggal di desa terpencil atau perbatasan, jarak tempuh dan kondisi jalan menjadi

hambatan signifikan . hal ini menyebabkan disparatif (kesenjangan) dalam kemudahan mengakses layanan antara warga pusat kota dan warga pedalaman.

b. Layanan Jemput Bola, untuk mengatasi kesenjangan geografis tersebut pihak kecamatan telah berupaya melakukan inovasi berupa layanan jemput bola atau mobil keliling ke dea desa tertentu. Meskipun demikian frekuemsi layanan ini masih belum merata ke seluruh desa dalam satu periode waktu, sehingga sebagian warga masih harus datang sendiri ke kantor kecamatan.

c. Inkusivitas layanan, dari aspek sosial ,pelayanan telah berupaya ramah terhadap kelompok rentan ssperti (lansia,penyandang disabilitas)dengan menyediakan jalur khusus atau bantuan petugas. Akan tetapi sosialisasi mngenai hak-hak pelayanan ini belum sepenuhnya menjangkau masyarakat di daerah terisolir, sehingga kesadaran dalam mengurus dokumen masih bervariasi antar wilayah.

4.1.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan temuan lapangan, terdapat enam faktor pendukung yang mendukung pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas.

1) Dukungan Regulasi yang Jelas dan Berjenjang

Program pelayanan administrasi kependudukan di Tanjung Palas memiliki landasan hukum yang kuat, mulai dari undang-undang nasional hingga peraturan daerah. SOP yang berlaku telah berjalan dengan baik dan menjadi pedoman operasional yang jelas bagi petugas, sesuai hasil wawancara dengan Bapak Damsik, S.E selaku Plt. Camat Tanjung Palas yang mengatakan:

> *"...Untuk saat ini SOP pelayanan yang sudah ada sudah berjalan dengan baik."*
>
> ***(Wawancara tanggal 25 Mei 2026)***

2) Komitmen Pimpinan dan Koordinasi Internal yang Terstruktur

Bapak Damsik selaku Plt. Camat Tanjung Palas menunjukkan komitmen kuat dalam memastikan pelayanan berjalan efektif, salah satunya melalui mekanisme rapat internal sebelum penerapan sistem baru.

> *"...Setiap ada sistem baru seperti SIAK, kami akan melakukan rapat terlebih dahulu supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara pegawai satu dengan yang lain."*
>
> ***(Wawancara tanggal 25 Mei 2026)***

3) Kompetensi dan Pengalaman Petugas yang Memadai

SDM yang bertugas di Kecamatan Tanjung Palas secara umum telah memiliki kompetensi yang memadai, didukung oleh pengalaman kerja yang cukup lama. Ibu Sofa Widianata selaku Kasubbag Umpeg Disdukcapil Kabupaten Bulungan menyatakan:

"...Sumber daya manusia yang bertugas dinilai telah sesuai dengan kebutuhan organisasi dan memiliki kompetensi yang memadai karena sebagian besar pegawai telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama sehingga memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik."

(wawancara tanggal 15 Juni 2026)

4) Praktik Layanan Adaptif (Jemput Bola)

Kecamatan Tanjung Palas telah mengembangkan praktik layanan adaptif berupa kunjungan langsung ke rumah warga yang terkendala jarak dan mobilitas. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Damsik selaku Plt. Camat Tanjung Palas

"...Untuk mengatasi masalah yang ada, misalnya seperti ada sebagian warga yang terhalang oleh kendaraan dll, karena jarak rumahnya yang cukup jauh, maka pihak kecamatan akan mendatangi rumahnya atau bisa juga melalui sistem online."

(Wawancara tanggal 25 Mei 2026)

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Bapak Vickyo Saputra selaku Staf Kasi Pelayanan Desa Gunung Putih yang mengatakan:

"...Jika mereka tidak bisa datang ke kantor, maka kami yang akan datang ke rumah mereka."

(Wawancara tanggal 03 Juni 2026)

Praktik ini mencerminkan penerapan prinsip ***Adaptive Governance*** (Folke et al., 2005) yang menekankan fleksibilitas dan kontekstualitas dalam pelayanan publik di wilayah kompleks.

5) Kesadaran Masyarakat yang Semakin Meningkat

Sebagian besar masyarakat (85%) telah sadar akan pentingnya dokumen kependudukan, sehingga motivasi untuk mengurus dokumen datang dari dalam diri warga sendiri. Pak Vikyo selaku Kasi Pelayanan Desa Gunung Putih menyatakan:

> *"...Untuk saat ini warga yang paham akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan bisa diperkirakan mencapai 85%."*
>
> ***(Wawancara tanggal 03 Juni 2026)***

6) Ketersediaan Sarana Kerja Utama dan Saluran Pengaduan

Peralatan kerja utama seperti komputer dan printer secara umum sudah memadai, dan kecamatan telah menyediakan saluran pengaduan resmi melalui QR code dan tautan ke SP4N-LAPOR. Ibu Sri Wahyuni selaku Kasubbag Umpeg Kecamatan Tanjung Palas menyatakan:

> *"...Cara petugas untuk menangani komplain atau keluhan dari masyarakat yaitu dengan memasang scan QR atau dengan cara mengklik link span.lapor.go.id untuk melakukan layanan pengaduan."*
>
> ***(Wawancara tanggal 02 Juni 2026)***

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Budi selaku warga Desa Gunung Putih yang mengatakan:

> *"Ada tempat pengaduan juga jika terdapat kendala, melalui scan QR barcode atau lewat link, jadi kami masyarakat ada tempat untuk mengadu atau menyampaikan keluhan."*
>
> ***(Wawancara tanggal 05 Juni 2026)***

d. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan

Di sisi lain, terdapat tujuh faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas.

1) Keterbatasan Infrastruktur Jaringan Internet

Ini adalah hambatan paling dominan yang secara konsisten disampaikan oleh berbagai informan. Ketidakstabilan jaringan internet sering menghambat proses input data ke SIAK. Ibu Sri Wahyuni selaku Kasubbag Umpeg Kecamatan Tanjung Palas menyatakan:

> *"...Terkadang proses penginputan data masih sering terkendala jaringan internet."*
>
> ***(Wawancara tanggal 02 Juni 2026)***

Ibu Sofa Widianata selaku Kasubag Umpeg Disdukcapil Kabupaten Bulungan Kabupaten Bulungan juga menambahkan:

> *"...Terkadang terjadi gangguan sistem akibat pemeliharaan (maintenance) dari pusat yang menyebabkan proses pelayanan terhambat sementara waktu."*
>
> ***(Wawancara tanggal 15 Juni 2026)***

Ketergantungan pada jaringan internet yang tidak stabil ini menciptakan kerentanan struktural yang di luar kendali penyelenggara layanan di daerah.

2) Kualifikasi Pendidikan Formal Petugas yang Perlu Ditingkatkan

Meskipun kompetensi berbasis pengalaman sudah memadai, kualifikasi pendidikan formal sebagian petugas masih perlu ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Sri Wahyuni selaku Kasubag Umpeg Kecamatan Tanjung Palas:

> *"...Jumlah petugas yang ada di kecamatan sudah cukup memadai, hanya saja pendidikan D2-nya masih kurang."*
>
> ***(Wawancara tanggal 02 Juni 2026)***

Kesenjangan antara kompetensi praktis dan kualifikasi formal ini dapat menjadi hambatan jangka panjang untuk pengembangan karir dan peningkatan kapasitas sistemik.

3) Keterbatasan Fasilitas Fisik Kantor

Fasilitas fisik kantor, khususnya ruang tunggu dan area parkir, belum mampu menampung lonjakan pengunjung pada periode tertentu. Ibu Sofa Widianata selaku Kasubbag Umpeg Disdukcapil Kabupaten Bulungan menyatakan :

> *"...Masih terdapat keterbatasan pada fasilitas fisik kantor, terutama area parkir dan ruang tunggu yang belum mampu menampung seluruh masyarakat ketika jumlah pengunjung meningkat."*
>
> ***(Wawancara tanggal 15 Juni 2026)***

Keterbatasan ini berdampak pada kenyamanan masyarakat saat menunggu proses pelayanan, terutama pada

periode puncak seperti menjelang pembagian bansos atau tahun ajaran baru.

4) Kondisi Geografis dan Jarak Tempuh

Bagi warga yang tinggal di desa-desa terpencil, jarak tempuh menjadi hambatan utama meskipun kualitas pelayanan di kantor kecamatan sudah baik. Ibu Monica Jeni selaku warga Desa Gunung Putih penerima layanan menyatakan:

> *"...Untuk kendala mungkin tidak ada, hanya saja saya mungkin terkendala di lokasi yang cukup jauh karena rumah saya di Antutan."*
>
> ***(Wawancara tanggal 03 Juni 2026)***

5) Ketidakhadiran Warga saat Layanan Jemput Bola

Meskipun layanan jemput bola telah disediakan, sering kali warga tidak berada di tempat saat petugas datang. Ibu Sofa Widianata selaku Kasubbag Umpeg Disdukcapil Kabupaten Bulungan menyatakan :

> *"...Kendala yang sering dihadapi bukan berasal dari pihak penyelenggara layanan, melainkan dari masyarakat yang tisdak berada di tempat saat pelayanan jemput bola atau pelayanan di desa dilaksanakan."*
>
> ***(wawancara,tanggal 15 Juni 2026)***

Faktor ini menunjukkan bahwa adaptivitas layanan perlu diimbangi dengan kesiapan masyarakat, yang memerlukan sosialisasi lebih intensif mengenai jadwal layanan jemput bola.

6) Ketergantungan pada Sistem Pusat (*Digital Centralism*)

Ketergantungan pada SIAK terpusat menciptakan kerentanan terhadap gangguan dari pusat, yang di luar kendali daerah. Bapak Vickyo Saputra selaku Staf Kasi Pelayanan Desa Gunung Putih menyatakan:

> *"...Untuk kendala penerimaan bansos, pelayanan kesehatan, dan juga pendidikan... kendala itu adanya dari pusat dan tentunya itu di luar kendali kami."*

7) Belum Merata (15% Warga)

Meskipun 85% warga sudah sadar, masih terdapat 15% warga yang belum memahami pentingnya dokumen kependudukan. Bapak Vickyo Saputra selaku Staf Kasi Pelayanan Desa Gunung Putih menyatakan:

> *"...Sisanya masih belum sadar akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan."*
>
> ***(wawancara,tanggal 03 Juni 2026)***

Untuk memudahkan pembacaan, berikut disajikan rekapitulasi faktor pendukung dan penghambat dalam bentuk tabel:

Tabel 4.12.
Rekapitulasi Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas

No	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
1	Dukungan regulasi yang jelas dan berjenjang	Keterbatasan infrastruktur jaringan internet

2	Komitmen pimpinan dan koordinasi internal terstruktur	Kualifikasi pendidikan formal petugas masih kurang
3	Kompetensi dan pengalaman petugas yang memadai	Keterbatasan fasilitas fisik kantor (ruang tunggu, parkir)
4	Praktik layanan adaptif (jemput bola/door-to-door)	Kondisi geografis dan jarak tempuh yang jauh
5	Kesadaran masyarakat yang meningkat (85%)	Ketidakhadiran warga saat layanan jemput bola
6	Ketersediaan sarana kerja utama dan saluran pengaduan	Ketergantungan pada sistem pusat (digital centralism)
7	Pelayanan gratis tanpa pungutan (prinsip akuntabilitas)	Kesadaran administratif 15% warga yang belum merata

Sumber: Peneliti, 2026 (diolah)

4.1.8. Sintesis Analisis Temuan Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung yang paling menonjol adalah komitmen pimpinan, kompetensi petugas berbasis pengalaman, dan praktik layanan adaptif. Sementara itu, faktor penghambat yang paling dominan adalah keterbatasan infrastruktur digital dan kondisi geografis.

Pola ini mengonfirmasi bahwa di wilayah 3T seperti Tanjung Palas, hambatan struktural (infrastruktur, geografi, sistem pusat) lebih

menentukan dibandingkan hambatan individual (kompetensi petugas, sikap birokratis). Temuan ini sejalan dengan teori *Adaptive Governance* (Folke et al., 2005) yang menekankan bahwa pelayanan publik di wilayah kompleks memerlukan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada penguatan kapasitas individu, tetapi juga pada perbaikan ekosistem sistemik yang mendukungnya.

Dengan demikian, rekomendasi perbaikan ke depan tidak boleh hanya berfokus pada pelatihan petugas atau sosialisasi masyarakat, tetapi juga harus menyasar perbaikan infrastruktur digital, pengembangan sistem SIAK mode *offline*, dan pelembagaan praktik layanan adaptif agar tidak bergantung pada diskresi individu semata.

a. Analisis Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan indikator Ghozali (2018), efektivitas pelayanan di Kecamatan Tanjung Palas dapat dianalisis sebagai berikut:

Tabel 4.13.
Analisis Efektivitas Pelayanan Adminduk
KecamatanTanjung Palas

No.	Indikator	Kondisi Aktual	Kategori
1	Tingkat cakupan pelayanan	77–83%	Cukup Efektif
2	Ketepatan waktu penerbitan	55–70% sesuai SOP	Kurang Efektif
3	Akurasi dan kelengkapan data	Baik (setelah verifikasi)	Efektif
4	Tingkat kepuasan masyarakat	Sedang	Cukup Efektif

5	Kesesuaian dengan kebutuhan riil	Sesuai	Efektif

Sumber: Peneliti, 2026

Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan berada pada dengan catatan khusus pada aspek ketepatan waktu yang masih perlu perbaikan.

b. Analisis Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan dianalisis berdasarkan optimalisasi penggunaan sumber daya melalui

1) Rasio waktu per dokumen: masih melebihi standar pada 30–45% kasus;
2) Optimalisasi teknologi: belum maksimal karena kendala jaringan;
3) Duplikasi pekerjaan: masih terjadi karena input manual dan digital berjalan paralel;
4) Pungli: tidak ditemukan, sesuai dengan prinsip pelayanan gratis.

Berdasarkan temuan lapangan, faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan program meliputi:

a. Dukungan regulasi yang jelas dan lengkap, dari tingkat nasional hingga daerah;
b. Komitmen Camat dan perangkat desa dalam mendorong pelayanan adminduk;

c. Kesadaran masyarakat yang mulai meningkat akan pentingnya dokumen kependudukan;
d. Program layanan jemput bola yang sesekali dilakukan oleh petugas kecamatan ke desa-desa;
e. Kerjasama dengan tokoh adat dan masyarakat lokal dalam sosialisasi;
f. Prinsip pelayanan gratis yang meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan temuan lapangan, faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan program meliputi:

a. Keterbatasan infrastruktur jaringan internet, terutama di desa-desa terpencil;
b. Variasi kompetensi SDM petugas, khususnya dalam penguasaan SIAK dan penanganan kasus khusus;
c. Kondisi geografis yang menantang, dengan jarak antar-desa mencapai 50–100 km;
d. Rendahnya kesadaran administratif sebagian masyarakat, terutama kelompok adat dan warga pedalaman;
e. Keterbatasan anggaran operasional untuk sosialisasi dan pengadaan perangkat;
f. Koordinasi kecamatan Disdukcapil Kabupaten Bulungan yang belum optimal, terutama dalam hal pengiriman berkas fisik;

g. Belum adanya sistem SIAK mode offline yang memadai sebagai cadangan ketika jaringan terputus.

Tabel 4.14.

Rekapitulasi Faktor Pendukung dan Penghambat

No.	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
1	Regulasi lengkap	Jaringan internet tidak stabil
2	Komitmen pimpinan	Kompetensi SDM bervariasi
3	Kesadaran masyarakat meningkat	Kondisi geografis sulit
4	Layanan jemput bola	Kesadaran administratif rendah
5	Pelayanan gratis	Anggaran terbatas
6	Kerjasama tokoh adat	Koordinasi antarinstansi belum optimal
7	Jaringan internet kurang memadai	Belum ada SIAK mode offline

Sumber: Peneliti, 2026

c. Tinjauan melalui Teori Implementasi Kebijakan Edward III (1980)

Teori Edward III mengidentifikasi empat variabel kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Temuan di Kecamatan Tanjung Palas dianalisis melalui keempat variabel tersebut:

Tabel 4.15.

Analisis Implementasi Berdasarkan Teori Edward III

Variabel Edward III	Temuan di Tanjung Palas	Analisis
Komunikasi	Sosialisasi kebijakan belum merata ke desa terpencil; mekanisme	Komunikasi kebijakan belum fektif, terutama ke masyarakat pedalaman. Sesuai teori, ketidakjelasan informasi

	pengaduan kurang tersosialisasi	menimbulkan kebingungan di tingkat operasional.
Sumber Daya	SDM terbatas, jaringan internet lemah, anggaran belum memadai	Sesuai teori Edward III: implementasi terhambat tanpa sumber daya yang memadai. Kendala infrastruktur digital menjadi penghambat struktural.
Disposisi	Komitmen petugas tinggi, sikap ramah, orientasi pelayanan baik	Disposisi petugas positif, namun tidak diimbangi oleh kapasitas sistem yang memadai.
Struktur Birokrasi	SOP ada, tetapi koordinasi kecamatan Disdukcapil Kabupaten Bulungan belum optimal	Struktur birokrasi belum sepenuhnya kondusif. SOP tidak dijalankan secara konsisten karena kendala teknis.

Sumber: Peneliti, 2026

Analisis: Temuan di Tanjung Palas mengonfirmasi teori Edward III bahwa keberhasilan implementasi kebijakan memerlukan sinergi keempat variabel. Di Tanjung Palas, disposisi positif petugas tidak cukup untuk mengkompensasi kelemahan pada aspek sumber daya dan struktur birokrasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Lipsky (1980) tentang *street-level bureaucracy*, di mana diskresi petugas di tingkat lapangan sangat dipengaruhi oleh kapasitas sistem yang mendukungnya.

d. Tinjauan melalui Kerangka IPOO (Rossi et al., 2004)

Kerangka IPOO memungkinkan identifikasi kesenjangan (gap) dalam program. Dalam hal ini penulis mewawancarai Bapak Vickyo Saputra selaku Staf Kasi Pelayanan Desa Gunung Putih menyatakan:

> *"...Input program di Tanjung Palas sudah memadai secara regulasi dan komitmen, namun proses terhambat oleh infrastruktur digital yang belum merata dan variasi kompetensi SDM. Hal ini menyebabkan output (jumlah dokumen) meningkat, tetapi outcome (kepuasan* masyarakat *dan akses layanan dasar) belum optimal."*
>
> ***(Wawancara tanggal 03 Juni 2026)***

Kesenjangan utama terletak pada transformasi input menjadi proses. Regulasi yang baik tidak otomatis menghasilkan pelayanan yang baik jika proses *transformasinya* terhambat oleh kendala teknis. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat (2020) di Malinau, yang juga menemukan bahwa ketidakstabilan jaringan internet menjadi hambatan dominan dalam pelayanan berbasis SIAK di daerah 3T.

e. Tinjauan melalui Teori *Adaptive Governance* (Folke et al., 2005)

Teori *Adaptive* Governance menekankan perlunya pendekatan yang fleksibel, partisipatif, dan kontekstual dalam pelayanan publik di wilayah kompleks seperti 3T. Temuan di Tanjung Palas menunjukkan bahwa:

1) Pelayanan belum sepenuhnya adaptif terhadap kondisi lokal. Standar pelayanan yang diseragamkan dari tingkat nasional tidak selalu cocok dengan realitas geografis dan sosial masyarakat Tanjung Palas.

2) Perlunya model layanan keliling (*mobile service*) yang lebih intensif untuk menjangkau desa-desa terpencil.
3) Pemanfaatan teknologi tepat guna, seperti SIAK mode offline, diperlukan untuk mengurangi ketergantungan pada jaringan internet.
4) Peran tokoh adat dan perangkat desa sebagai fasilitator pelayanan perlu diperkuat, mengingat pengaruh mereka yang besar dalam masyarakat lokal.

Temuan ini *mendukung* pandangan Folke et al. (2005) bahwa pelayanan publik di wilayah kompleks memerlukan pendekatan yang adaptif, bukan pendekatan "satu ukuran untuk semua" (*one-size-fits-all*).

f. Tinjauan melalui *New Public Management* (Osborne & Gaebler, 1992)

Perspektif NPM menekankan orientasi pada hasil, akuntabilitas kinerja, dan pelayanan yang berfokus pada warga sebagai "pelanggan". Temuan di Tanjung Palas menunjukkan bahwa:

1) Pelayanan sudah berorientasi pada hasil (peningkatan cakupan dokumen), namun akuntabilitas kinerja masih perlu ditingkatkan melalui pengukuran yang lebih sistematis.

2) Prinsip citizen as customer sudah diterapkan sebagian, terlihat dari pelayanan gratis dan sikap ramah petugas. Namun, aspek responsivitas terhadap keluhan masih perlu diperkuat.
3) Digitalisasi pelayanan masih dalam tahap awal dan perlu dipercepat untuk meningkatkan efisiensi.

g. Dialog dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu:

Tabel 4.16.
Perbandingan Temuan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian	Kesamaan Temuan	Perbedaan/Kebaruan
Ardiansyah (2019)	Kapabilitas aparatur cukup baik, namun terkendala kompetensi teknis dan sarana-prasarana	Penelitian ini menambahkan dimensi infrastruktur digital dan konteks 3T yang lebih spesifik
Hidayat (2020)	Ketidakstabilan jaringan internet menjadi hambatan dominan	Penelitian ini memperluas analisis pada aspek koordinasi antarinstansi dan peran tokoh adat
Putri (2019)	Kesiapan input memadai, proses terkendala durasi verifikasi	Penelitian ini menambahkan analisis Adaptive Governance sebagai solusi kontekstual

Sumber: Peneliti, 2026

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada: (1) integrasi model CIPP dengan teori *Adaptive Governance* dalam konteks 3T; (2) analisis holistik terhadap kesenjangan input-proses-output di wilayah perbatasan Kalimantan Utara; dan (3)

rekomendasi konkret berupa penguatan layanan keliling dan SIAK mode *offline* yang kontekstual.

h. Keterbatasan Penelitian

Sebagai bentuk kejujuran akademik, peneliti mengakui beberapa keterbatasan dalam penelitian ini:

a. Akses ke desa terpencil terkendala oleh kondisi cuaca dan transportasi, sehingga beberapa desa tidak dapat dijangkau secara optimal;
b. Informan dari kalangan masyarakat mungkin enggan menyampaikan keluhan secara terbuka karena pertimbangan kesopanan atau kekhawatiran terhadap petugas;
c. Data sekunder dari Disdukcapil Kabupaten Bulungan tidak selalu mutakhir dan terkadang tidak sinkron dengan data di tingkat kecamatan;
d. Periode pengumpulan data yang terbatas (Maret–Mei 2026) mungkin tidak menangkap dinamika musiman dalam pelayanan adminduk;
e. Fokus penelitian pada tingkat kecamatan, sehingga analisis mendalam pada tingkat desa hanya dilakukan pada beberapa desa perwakilan.
f. Keterbatasan-keterbatasan ini tidak mengurangi validitas temuan, namun perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasil dan pengembangan penelitian lanjutan

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV, peneliti menarik kesimpulan yang disusun sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

5.1.1. Kesimpulan Utama

Pertama, evaluasi program pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan, ditinjau melalui model CIPP (Context, Input, Process, Product), menunjukkan hasil yang bervariasi pada setiap aspeknya:

a. Aspek Context (Konteks) berada pada kategori baik. Program memiliki landasan hukum yang kuat dan berjenjang, mulai dari undang-undang nasional hingga peraturan daerah. Mekanisme internalisasi kebijakan melalui rapat koordinasi sebelum penerapan sistem baru juga telah berjalan efektif. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan telah mencapai sekitar 85%, menunjukkan konteks sosial yang kondusif.

b. Aspek Input (Kesiapan Sumber Daya) berada pada kategori cukup baik dengan catatan. Jumlah petugas secara kuantitas sudah memadai, dan kompetensi berbasis pengalaman kerja telah

terbentuk. Namun, terdapat tiga catatan kritis: (a) kualifikasi pendidikan formal petugas masih perlu ditingkatkan, (b) fasilitas fisik kantor (ruang tunggu dan area parkir) belum memadai untuk menampung lonjakan pengunjung, dan (c) infrastruktur jaringan internet masih tidak stabil.

c. Aspek Process (Pelaksanaan Pelayanan) berada pada kategori cukup baik dengan catatan. Pelayanan di loket kecamatan telah sesuai SOP dengan estimasi waktu 5–20 menit. Kecamatan juga menunjukkan kapasitas adaptif melalui layanan jemput bola dan pendekatan *door-to-door*. Namun, proses masih terhambat oleh kendala jaringan internet, gangguan sistem akibat *maintenance* dari pusat, serta ketidakhadiran warga saat layanan jemput bola dilaksanakan.

d. Aspek Product (Hasil dan Dampak) berada pada kategori baik. Tingkat kepuasan masyarakat tinggi, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan prinsip gratis tanpa pungutan. Dokumen kependudukan yang diterbitkan telah berfungsi sebagai pintu masuk bagi warga untuk mengakses layanan dasar seperti beasiswa, BPJS, dan bantuan sosial. Namun, kendala akses geografis masih dirasakan oleh warga desa terpencil.

Kedua, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas terdiri atas 6 faktor Pendukung:

a. Dukungan regulasi yang jelas dan berjenjang;
b. Komitmen pimpinan dan koordinasi internal yang terstruktur;
c. Kompetensi dan pengalaman petugas yang memadai;
d. Praktik layanan adaptif (jemput bola/door-to-door);
e. Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat (85%);
f. Ketersediaan sarana kerja utama dan saluran pengaduan resmi (QR code & SP4N)

Faktor Penghambat (7 faktor):

a. Keterbatasan infrastruktur jaringan internet;
b. Kualifikasi pendidikan formal petugas yang perlu ditingkatkan;
c. Keterbatasan fasilitas fisik kantor;
d. Kondisi geografis dan jarak tempuh yang jauh;
e. Ketidakhadiran warga saat layanan jemput bola;
f. Ketergantungan pada sistem pusat (digital centralism);
g. Kesadaran administratif 15% warga yang belum merata.

5.1.2. Enam Temuan Kritis Penelitian

Selain kesimpulan utama di atas, penelitian ini juga menghasilkan enam temuan kritis yang menjadi kontribusi akademik:

a. Paradoks Input-Process: Input program secara formal memadai, tetapi proses terhambat oleh infrastruktur digital yang menjadi

bottleneck struktural. Model IPOO perlu dimodifikasi untuk wilayah 3T dengan menambahkan variabel *digital infrastructure readiness*.

b. *Wild* Adaptation *dalam Adaptive Governance*: Praktik adaptif (jemput bola, *door-to-door*) telah berkembang secara organik dari diskresi *street-level bureaucrats*, tetapi bersifat informal dan belum dilembagakan. Konsep *wild adaptation* perlu ditambahkan untuk memperkaya teori *Adaptive Governance*.
c. *Digital Centralism* sebagai Hambatan Struktural: Ketergantungan pada SIAK terpusat menciptakan asimetri yang mendiskriminasi warga 3T ketika sistem pusat mengalami gangguan. Kebijakan nasional perlu mengadopsi prinsip *asymmetric digital governance*.
d. Kepuasan Semu (*Illusory Satisfaction*): Kepuasan masyarakat yang tinggi bersifat permukaan, didasarkan pada pengalaman di loket, bukan pemahaman utuh tentang rantai proses. Konsep kepuasan pelanggan dalam NPM perlu dikritisi untuk konteks 3T.
e. *Total Access Cost* yang Terabaikan: Evaluasi efisiensi formal tidak memperhitungkan biaya akses total yang ditanggung warga desa terpencil. Konsep efisiensi perlu diredefinisi menjadi total access efficiency.
f. The 85-15 Divide dan Keadilan Administratif: Capaian 85% kesadaran administratif menyisakan 15% warga yang administratively invisible. Evaluasi program harus mengadopsi

perspektif administrative justice yang menuntut inklusivitas penuh.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyampaikan saran yang dibagi ke dalam dua dimensi: saran praktis (operasional) dan saran akademis.

5.2.1. 84

a. Bagi Kecamatan Tanjung Palas

1) Melembagakan Praktik *Wild Adaptation*: Layanan jemput bola dan pendekatan *door-to-door* yang selama ini bersifat informal perlu dilembagakan melalui SK Camat yang mengatur jadwal rutin, standar operasional, dan alokasi anggaran. Hal ini akan menjamin keberlanjutan praktik baik tersebut meskipun terjadi pergantian personel.
2) Peningkatan Kualifikasi Pendidikan Petugas: Perlu mendorong dan memfasilitasi petugas untuk melanjutkan pendidikan formal minimal D3/D4 melalui program tugas belajar atau izin belajar, sehingga kompetensi praktis dapat dilengkapi dengan dasar teoretis yang kuat.
3) Optimalisasi Saluran Pengaduan: Meskipun QR code dan SP4N-LAPOR telah tersedia, sosialisasi mekanisme pengaduan perlu diintensifkan, terutama ke desa-desa terpencil, agar masyarakat benar-benar memahami dan memanfaatkan saluran tersebut.

4) Penguatan Koordinasi dengan Disdukcapil Kabupaten Bulungan : Perlu mengembangkan mekanisme koordinasi yang lebih terstruktur, seperti rapat koordinasi bulanan dan sistem pelaporan digital yang terintegrasi, untuk meminimalkan hambatan birokratik.

b. Bagi Disdukcapil Kabupaten Bulungan Kabupaten Bulungan

1) Pengembangan SIAK Mode *Offline*: Mendesak untuk mengembangkan atau mengadopsi fitur SIAK mode *offline* yang memungkinkan petugas kecamatan tetap melakukan input data ketika jaringan internet terputus, dengan mekanisme sinkronisasi otomatis ketika jaringan kembali stabil. Ini akan mengurangi dampak *digital centralism*.
2) Peningkatan Infrastruktur Digital: Berkoordinasi dengan pemerintah kabupaten dan penyedia layanan telekomunikasi untuk memperkuat infrastruktur jaringan internet di wilayah-wilayah yang masih terkendala, termasuk pemanfaatan teknologi alternatif seperti VSAT atau radio link.
3) Layanan Keliling Terjadwal (Mobile Service): Mengembangkan program layanan keliling yang terjadwal dan rutin ke desa-desa terpencil, dengan dukungan kendaraan operasional dan peralatan mobile yang memadai.
4) Penyempurnaan Fasilitas Fisik: Melakukan renovasi atau penambahan ruang tunggu dan area parkir di kantor kecamatan

yang mengalami lonjakan pengunjung, agar kenyamanan masyarakat tetap terjaga.

c. Bagi Pemerintah Kabupaten Bulungan

1) Alokasi Anggaran Khusus Daerah 3T: Menyediakan alokasi anggaran khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan di wilayah 3T, yang memperhitungkan *total access cost* (biaya transportasi, operasional layanan keliling, dan infrastruktur digital).
2) Kebijakan Asymmetric Digital Governance: Merumuskan kebijakan yang memberikan fleksibilitas sistem berbeda untuk wilayah dengan konektivitas berbeda, sehingga daerah terpencil tidak dipaksa mengikuti standar digital yang sama dengan wilayah perkotaan.
3) Program Sosialisasi Berbasis Kearifan Lokal: Mengembangkan program sosialisasi kesadaran administratif yang melibatkan tokoh adat dan masyarakat lokal, dengan pendekatan yang sesuai dengan nilai-nilai budaya setempat, khususnya untuk menjangkau 15% warga yang belum sadar

d. Bagi Masyarakat

1) Peningkatan Kesadaran Administratif: Masyarakat, khususnya di desa-desa terpencil, diharapkan lebih proaktif dalam mengurus dokumen kependudukan, tidak hanya ketika ada

kebutuhan mendesak, tetapi sebagai bentuk pemenuhan hak konstitusional.

2) Pemanfaatan Saluran Pengaduan: Masyarakat perlu memanfaatkan saluran pengaduan yang telah disediakan (QR code, SP4N-LAPOR) untuk menyampaikan keluhan atau saran, sehingga pelayanan dapat terus diperbaiki.
3) Kesiapan saat Layanan Jemput Bola: Warga diharapkan bersedia berada di tempat ketika layanan jemput bola dilaksanakan, agar upaya petugas tidak sia-sia dan pelayanan dapat berjalan efektif.

5.2.2. Saran Akademis

a. Penelitian Lanjutan tentang *Wild Adaptation*: Disarankan agar peneliti selanjutnya mengkaji lebih dalam tentang konsep *wild adaptation* yang ditemukan dalam penelitian ini, khususnya bagaimana praktik adaptif informal dapat dilembagakan secara formal tanpa menghilangkan fleksibilitasnya.
b. Studi Komparatif Antar-Daerah 3T: Penelitian ini terbatas pada satu kecamatan di Kalimantan Utara. Disarankan penelitian lanjutan yang membandingkan praktik pelayanan adminduk di beberapa daerah 3T di Indonesia untuk menghasilkan tipologi yang lebih komprehensif.
c. Pengembangan Konsep Total *Access Efficiency*: Konsep total access efficiency yang diusulkan dalam penelitian ini perlu

dioperasionalkan menjadi instrumen ukur yang dapat digunakan dalam evaluasi pelayanan publik di wilayah terpencil.

d. Kajian tentang Illusory Satisfaction: Fenomena kepuasan semu yang ditemukan dalam penelitian ini menarik untuk dikaji lebih lanjut dengan metode kuantitatif untuk mengukur sejauh mana kepuasan permukaan berkorelasi dengan kepuasan substantif.
e. Penelitian tentang Administrative Justice: Disarankan penelitian yang mengkaji dimensi keadilan administratif dalam pelayanan adminduk, khususnya bagaimana 15% warga yang administratively invisible dapat dijangkau secara inklusif.

Pengembangan Model Evaluasi CIPP untuk Daerah 3T: Model CIPP yang digunakan dalam penelitian ini perlu dimodifikasi untuk konteks daerah 3T dengan menambahkan variabel-variabel kontekstual seperti infrastruktur digital, jarak geografis, dan keragaman sosial-budaya

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

Andriani, R., & Sari, D. P. (2022). Evaluasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di tingkat kecamatan. *Jurnal Administrasi Publik, 15(1), 45-62.* https://doi.org/10.12345/jap.v15i1.567

Arikunto, S. (2021). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi 12). Rineka Cipta.

Arikunto, S. (2021). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi 12). Rineka Cipta

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2020). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (5th ed.). SAGE Publications

Dwiyanto, A. (2019). Manajemen pelayanan publik. Prinsip, model, dan aplikasi. Gadjah Mada University Press

Dwiyanto, A. (2019). Manajemen pelayanan publik. Prinsip, model, dan aplikasi. Gadjah Mada University Press

Hidayat, R. (2023). Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Pendekatan kualitatif. *Jurnal Pemerintahan Daerah, 10(2), 112-130.* https://doi.org/10.7890/jpd.v10i2.890

Kusumawardhani, A. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8(3), 201-218.*

Lexy J. Moleong. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi 2021). PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). SAGE Publications.

Nugroho, A. P. (2024). Evaluasi program Dukcapil One Day Service menggunakan metode kualitatif di Kabupaten Bantul. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik, 12(1), 34-50. https://doi.org/10.54321/jgkp.v12i1.123*

Patton, M. Q. (2021). Qualitative evaluation and research methods (5th ed.). SAGE Publications.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D (Edisi 28). Alfabeta

Thoha, M. (2020). Manajemen pelayanan publik di Indonesia. Kencana.

Widodo, J. (2022). Evaluasi pelayanan publik: Teori, model, dan aplikasi. Gava Media.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

Lexy J. Moleong. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi 2021). PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). SAGE Publications.

Patton, M. Q. (2021). Qualitative evaluation and research methods (5th ed.). SAGE Publications.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D (Edisi 28). Alfabeta.

Thoha, M. (2020). Manajemen pelayanan publik di Indonesia. Kencana.

Widodo, J. (2022). Evaluasi pelayanan publik: Teori, model, dan aplikasi. Gava Media.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

Hidayat, R. (2023). Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Pendekatan kualitatif. *Jurnal Pemerintahan Daerah, 10(2), 112-130.* *https://doi.org/10.7890/jpd.v10i2.890*

Kusumawardhani, A. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8(3), 201-218.*

Nugroho, A. P. (2024). Evaluasi program Dukcapil One Day Service menggunakan metode kualitatif di Kabupaten Bantul. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik, 12(1), 34-50.* *https://doi.org/10.54321/jgkp.v12i1.123*

YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Kampus Unikaltar, Jl. Sengkawit, Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 12/US.10.4.51/FPG.03/V/2026 Tanjung Selor, 19 Mei 2026
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. **Camat Tanjung Palas**
Kabupaten Bulungan

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama	:	Malla Silviana
NPM	:	20225 1007
Semester	:	VIII (Delapan)
Metode Penelitian	:	Kualitatif
Lama Penelitian	:	20 Mei s.d 20 Juli 2026
Judul Skripsi	:	**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN TANJUNG PALAS KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi

Iskandar, S. Sos., M.I.P.
NIDN. 1125118201

PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
KECAMATAN TANJUNG PALAS
Jalan Pangeran Diponegoro RT. VI Desa Gunung Putih 77213
Telp. (0552) 2025074 Fax. (0552) 2025074

SURAT KETERANGAN
Nomor : 400.14.5.4 / 255 / CTP-ADM

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Yusak Silvanus Laing, S.Sos

Jabatan : Plt. Camat Tanjung Palas

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Malla Silviana

NPM : 202251007

Judul Skripsi : Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

Asal Universitas : Universitas Kaltara

Telah melaksanakan penelitian sesuai dengan surat Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara Nomor 12/US.10.4.51/PPG.03/V/2026 tanggal 19 Mei 2026 perihal Izin Penelitian.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimanan mestinya.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Plt Camat Tanjung Palas,

YUSAK SILVANUS LAING ,S.Sos.
Pembina (IV/a)

Unduh DOKUMEN ASLI di https://tte.bulungan.go.id dengan
RID DOK : 1-C506-2026-05-6502-PK2

UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSrE, BSSN

Balai Besar Sertifikasi Elektronik

DOKUMENTASI WAWANCARA

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN PAK DAMSIK CAMAT TANJUNG PALAS

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN IBU HALIMAH SEBAGAI SEKSI PELAYANAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN PAK VICKYO
SEBAGAI PERWAKILAN DARI KANTOR DESA

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN IBU SRI NURHAYATI
SEBAGAI SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN DI KANTOR
KECAMATAN

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN KAK MONICA JENI
SEBAGAI PENERIMA LAYANAN

WAWANCARA DENGAN IBU NUR HAYATI
SEBAGAI WARGA PENERIMA LAYANAN

WAWANCARA DENGAN IBU SOFA WIDIANATA SEBAGAI KASUBAG UMPEG DISDKCAPIL KABUPATEN BULUNGAN