

EFEKTIVITAS PROGRAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rizka Yunianti¹, Irza Setiawan², Djayeng Turano Gunade³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: yuniantirizka139@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat Efektivitas Program Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Permasalahan utama mencakup rendahnya kepemilikan dokumen dan aktivasi IKD di wilayah terpencil akibat kondisi geografis rawa, kendala jadwal sekolah bagi siswa, serta kurangnya sosialisasi aplikasi IKD. Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data diperoleh dari 12 informan melalui purposive sampling dan dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dilakukan melalui beberapa tahapan yang meliputi perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, pemanfaatan bahan referensi, serta pelaksanaan membercheck. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program dikategorikan Cukup Efektif. Dapat dilihat pertama, keberhasilan program yang memiliki indikator pengetahuan terhadap program dikategorikan kurang efektif, dan indikator penerapan program sudah efektif. Kedua, keberhasilan sasaran yang memiliki indikator target yang diharapkan dikategorikan kurang efektif, dan indikator tahapan pengoperasian program yang cukup efektif. Ketiga, kepuasan terhadap program yang menunjukkan indikator kepuasan dan kualitas program dikategorikan cukup efektif. Keempat, tingkat input dan output yang memiliki indikator sarana prasarana dan indikator pertanggungjawaban yang cukup efektif. Kelima, pencapaian tujuan menyeluruh yang memiliki indikator transparansi efektif dan indikator penilaian terhadap program yang cukup efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu, faktor pendukung yaitu, Akses dan Jangkauan Layanan Adminduk, Kemudahan layanan Aplikasi IKD, serta Transparansi. Faktor penghambat yaitu, kondisi geografis rawa, keterbatasan anggaran Pengadaan Sarana Transportasi air, Keterbatasan Tenaga Pelaksana, serta sosialisasi yang belum merata.

Kata Kunci: Efektivitas, Program, Administrasi Kependudukan (ADMINDUK).

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the Population Administration Program (ADMINDUK) at the Population and Civil Registration Office of Hulu Sungai Utara Regency and identify its supporting and inhibiting factors. The main problems include low document ownership and IKD activation in remote areas due to swampy geographical conditions, school schedule constraints for students, and lack of socialization of the IKD application. The research methodology used is descriptive-qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data were obtained from 12 informants through purposive sampling and analyzed using data reduction techniques, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility testing was carried out through several stages including extended observation, increased persistence, triangulation, negative case analysis, utilization of reference materials, and implementation of member checks. The results of the study indicate that the program's effectiveness is categorized as Fairly Effective. First, the program's success, which has a knowledge indicator, is categorized as less effective, and the program implementation indicator is effective. Second, the target success, which has an expected target indicator, is categorized as less effective, and the program's operational stage indicator is quite effective. Third, satisfaction with the program, which shows indicators of satisfaction and program quality, is categorized as quite effective. Fourth, the input and output levels, which have indicators of infrastructure and accountability, are quite effective. Fifth, the achievement of overall objectives, which has indicators of effective transparency and indicators of program assessment, are quite effective. The

influencing factors are: supporting factors, namely, access and reach of population administration services, ease of IKD application services, and transparency. Inhibiting factors are: the geographical conditions of swamps, limited budget for water transportation procurement, limited implementing personnel, and uneven socialization.

Keyword: *Effectiveness, Program, Population Administration (ADMINDUK).*

PENDAHULUAN

. Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada prinsipnya semua elemen pemerintahan yang mengelola negara Republik Indonesia ini mempunyai tugas melayani masyarakat, mulai dari tingkat pusat yaitu kementerian sampai dengan tingkat daerah yang diwakili oleh masing-masing instansi sebagai kepanjangan tangan dari setiap kementerian yang berada di pusat pemerintahan (Eny et al., 2024). Tentunya dalam implementasi pelayanan publik, semua instansi pemerintah harus mengacu atau berpatokan kepada kebijakan atau regulasi yang dibuat oleh pemerintah, sehingga semua bentuk pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat mempunyai payung hukum yang jelas yang akan memastikan bahwa praktik pelayanan publik yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Salah satu sektor pelayanan publik yang paling mendasar adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan bukan sekadar pendataan penduduk, melainkan dasar bagi warga negara untuk mendapatkan akses ke berbagai layanan publik lainnya, seperti kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai instansi pelaksana memiliki peran strategis dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya, Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki tantangan unik berupa kondisi geografis yang didominasi oleh perairan rawa (hampir 89% wilayah). Kondisi ini menyebabkan akses transportasi masyarakat di desa-desa terpencil menuju pusat layanan di ibu kota kabupaten menjadi sulit dan memakan biaya yang tidak sedikit.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Daerah melalui Disdukcapil meluncurkan berbagai inovasi program Administrasi Kependudukan (ADMINDUK). Program ini mencakup layanan jemput bola seperti "Bailang Pakacil" (Pemberian Layanan Langsung ke Penduduk di Desa Terpencil), "Jempol Manis", serta percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui program "Instal". Tujuan utama dari program-program ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar setiap warga memiliki dokumen kependudukan yang sah tanpa terkendala jarak.

Meskipun berbagai inovasi telah diimplementasikan, fakta di lapangan menunjukkan bahwa efektivitas program tersebut masih menghadapi beberapa persoalan serius. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa tingkat kepemilikan dokumen di wilayah perairan masih belum merata. Selain itu, capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Hulu Sungai Utara masih tergolong rendah, yakni hanya mencapai sekitar 4,45% dari target yang ditetapkan. Hal ini diperparah dengan kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya IKD dan kendala teknis bagi siswa sekolah yang sulit mencocokkan jadwal sekolah dengan waktu pelayanan perekaman KTP-el.

Permasalahan lain yang muncul adalah kendala infrastruktur penunjang. Perangkat teknologi yang digunakan untuk pelayanan keliling sebagian besar sudah berusia tua dan sering mengalami gangguan teknis saat digunakan di lapangan, kondisi geografis rawa, Keterbatasan Tenaga Pelaksana, serta sosialisasi yang belum merata. Selain itu, belum tersedianya sarana transportasi air milik dinas yang memadai karena terkendala dengan keterbatasan anggaran sehingga menghambat

mobilitas petugas dalam menjangkau desa-desa yang hanya bisa diakses lewat jalur sungai atau rawa.

Berdasarkan observasi awal yang saya lakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan fenomena masalah yang peneliti temui, yaitu: Rendahnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan (adminduk) dan rendahnya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di kalangan warga Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU) yang tinggal di wilayah terpencil. Hal ini disebabkan oleh kondisi geografis daerah tersebut yang sebagian besar berupa rawa dan perairan, serta jarak desa yang sangat jauh dari kantor Dinas DUKCAPIL. Para siswa yang sudah memasuki usia wajib rekam KTP elektronik mengalami kesulitan untuk datang ke kantor Dinas DUKCAPIL karena terkendala jadwal sekolah. Akibatnya, mereka tidak dapat melakukan perekaman data biometrik yang merupakan syarat utama untuk memiliki KTP elektronik. Hal ini menyebabkan target perekaman KTP elektronik secara nasional di Kabupaten Hulu Sungai Utara belum tercapai secara maksimal. Serta Kurangnya sosialisasi dan pemahaman tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menyebabkan banyak masyarakat tidak mengetahui dan kesulitan dalam menggunakannya. Hal ini mengakibatkan rendahnya tingkat adopsi dan aktivasi IKD di kalangan warga, sehingga tujuan pemerintah untuk mempermudah dan mempercepat layanan publik secara digital tidak tercapai secara optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Program Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian terdahulu Rita Rahmawati, Desi Fitriyana, Ginung Pratidina, dan Gotfridus Goris Seran, (2024) dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pada aspek bukti fisik (tangibles), jaminan (assurance), dan daya tanggap (responsiveness) sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala pada aspek empati terkait komunikasi petugas serta kerumitan dalam pemenuhan berkas persyaratan yang menyebabkan penundaan dokumen. Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya penambahan petugas informasi dan evaluasi berkas secara berkala untuk mencapai pelayanan yang prima (Tauhid et al., 2024). Dan Penelitian terdahulu Nanda Pratama Auliak, dan Susi Hardjati, (2023) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan”. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa Secara menyeluruh, program "Sabtu Tuntas" dinyatakan cukup efektif karena berhasil memenuhi tujuan utamanya dalam mendekatkan dan memudahkan pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat desa tetapi ada beberapa kendala utama yaitu Frekuensi layanan yang mana setiap desa hanya mendapatkan giliran layanan satu kali. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran dan jumlah personil Disdukcapil untuk melayani ratusan desa di Magetan dan Hambatan Teknis seperti Masalah sinyal internet dan pemeliharaan sistem SIAK pusat terkadang menghambat proses pencetakan dokumen di lokasi, meskipun petugas menyiasatinya dengan membawa berkas ke kantor pusat untuk diproses lebih lanjut(Auliak & Hardjati, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif, dengan menggunakan Pendekatan ini suatu proses penelitian berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatannya datanya menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian. Penelitian kualitatif harus didukung oleh pengetahuan yang luas dari peneliti, karena peneliti

mewawancarai secara langsung objek penelitian (Sahir, 2021). Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk pengumpulan data (Imam, 2014). Dengan menggunakan *purposive sampling*, peneliti memilih 11 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dari sejumlah populasi berdasarkan ciri-ciri atau sifat tertentu dari populasi (Abubakar, 2021). Dengan menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Chambell J.P (2002) yakni Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap Program, Tingkat Input dan output, dan Pencapaian tujuan menyeluruh (Sawir, 2020). Aktivitas yang dilakukan dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sahir, 2021). Uji Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check (Sugiyono, 2017).

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Program Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

Peneliti menggunakan teori menurut Campbell J.P (2002) yaitu efektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan akan dianggap tercapai apabila terdapat sejumlah faktor yang berperan sebagai kriteria atau ukuran penilaiannya (Sugiyono, 2020).

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan Program dapat dilihat dari pengetahuan terhadap program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.

a. Pengetahuan terhadap Program

Pengetahuan terhadap Program adalah Tingkat pemahaman yang dimiliki oleh sasaran (penerima manfaat) dan pelaksana program mengenai tujuan, prosedur, manfaat, dan hak serta kewajiban dalam program tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat dikatakan kurang efektif. Hal ini karena meskipun terdapat upaya sosialisasi melalui berbagai media, kunjungan ke desa, dan kegiatan di sekolah, pengetahuan masyarakat terhadap program Dukcapil masih belum merata. Observasi menunjukkan rendahnya pemahaman masyarakat dan pelajar akibat keterbatasan anggaran, jarak, serta jadwal sekolah, sementara wawancara memperkuat dengan pengakuan pejabat dan aparat desa bahwa sosialisasi belum menjangkau semua wilayah. Dengan demikian, gabungan keduanya menegaskan bahwa pelaksanaan sosialisasi belum mampu menciptakan pemahaman yang menyeluruh, sehingga efektivitas program masih terbatas.

b. Penerapan Program

Penerapan program adalah tindakan nyata atau aktivitas yang terstruktur untuk menjalankan rancangan, kebijakan, atau rencana kegiatan yang telah disepakati atau disahkan. Ini adalah jembatan antara perencanaan (konsep di atas kertas) dan hasil (tujuan yang ingin dicapai).

Berdasarkan observasi dan wawancara, maka terlihat bahwa penerapan program Dukcapil telah memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kependudukan. Layanan jemput bola mendekatkan pelayanan ke masyarakat, mempercepat proses perekaman, dan meningkatkan partisipasi, sementara Aktivasi IKD memberikan solusi digital yang praktis. Gabungan data menunjukkan bahwa program ini berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus

memperkuat kepercayaan terhadap layanan Dukcapil, Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan sudah efektif.

2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan suatu sasaran program harus mempertimbangkan target yang diharapkan dari suatu program serta mekanisme atau tahapan pengoperasian program

a. Target yang diharapkan

Target yang Diharapkan (sering disingkat sebagai "Target" atau "Sasaran") adalah sasaran spesifik, terukur, dan terbatas waktu yang ditetapkan untuk dicapai dalam jangka waktu tertentu, yang berfungsi sebagai langkah konkret menuju tujuan jangka panjang yang lebih besar (tujuan/visi). Target ini merupakan penjabaran hasil akhir yang ingin dilihat dan harus dapat diukur kemajuannya secara kuantitatif maupun kualitatif.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pencapaian target kepemilikan dokumen administrasi kependudukan (adminduk) menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan melalui program Bailang Pakacil, Jempol Manis, dan Aktivasi IKD, dengan capaian dokumen di beberapa wilayah mencapai lebih dari 90%. Namun, kendala geografis seperti kondisi rawa, jarak jauh dari kantor Dukcapil, serta rendahnya minat sebagian masyarakat masih menjadi hambatan sehingga Aktivasi IKD belum maksimal dengan capaian baru 4,45% masih banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen lengkap karena keterbatasan akses maupun kesadaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Target yang diharapkan Kurang Efektif. Dokumentasi juga memperlihatkan rendahnya penggunaan aplikasi IKD, di mana dari 172.647 penduduk hanya 7.675 orang (4,45%) yang melakukan aktivasi.

b. Tahapan Pengoperasian Program

Tahapan pengoperasian program merujuk pada proses implementasi dari sebuah rencana atau kebijakan melalui serangkaian kegiatan yang terstruktur. Tujuannya adalah agar program dapat berjalan sesuai dengan sasaran dan menghasilkan dampak yang diinginkan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terlihat bahwa tahapan pengoperasian program Dukcapil secara umum sudah berjalan sesuai prosedur dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Program Bailang Pakacil dan Jempol Manis dinilai sederhana dan efisien, sedangkan Aktivasi IKD masih menghadapi kendala teknis seperti jaringan, perangkat yang tidak mendukung, serta proses verifikasi yang harus dilakukan langsung di kantor. kompleksitas aplikasi IKD menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan pendampingan agar masyarakat lebih mudah memahami alurnya. Secara keseluruhan, tahapan pengoperasian program dapat dikategorikan cukup efektif, karena meski manfaatnya jelas dirasakan, masih ada aspek teknis dan sosialisasi yang perlu diperkuat agar program berjalan lebih optimal.

3. Kepuasan terhadap Program

Semakin berkualitas suatu program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima program semakin tinggi, dan dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah

a. Kepuasan terhadap Program

Kepuasan terhadap program adalah tingkat perasaan senang, puas, atau terpenuhinya harapan peserta, pengguna, atau masyarakat terhadap suatu program yang dijalankan. Program di sini bisa berupa kegiatan pendidikan, pelatihan, layanan sosial, kesehatan, atau bahkan program pemerintah maupun organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara digabungkan, ditemukan adanya kesenjangan (gap) antara persepsi kepuasan secara verbal dengan realita teknis di lapangan. Secara lisan, masyarakat dan aparat desa memang mengapresiasi kemudahan akses yang diberikan. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa kendala jaringan internet yang kronis, keterbatasan sarana prasarana, serta belum meratanya jadwal kunjungan ke wilayah pelosok menjadi keluhan yang nyata. Masyarakat merasa puas dengan "konsep" programnya, namun merasa kecewa dengan "proses" eksekusinya yang sering terkendala teknis. Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat terhadap program ini dikategorikan kurang efektif, karena manfaat program belum bisa dirasakan secara konsisten dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat akibat hambatan sistemik yang belum teratasi sepenuhnya.

b. Kualitas Program

Kualitas program adalah tingkat keunggulan atau mutu suatu program yang ditentukan oleh sejauh mana program tersebut mampu memenuhi tujuan, standar, serta kebutuhan peserta atau masyarakat yang menjadi sasaran. Dengan kata lain, kualitas program menunjukkan apakah suatu program dirancang, dilaksanakan, dan dievaluasi secara efektif sehingga memberikan hasil yang bermanfaat dan memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, maka kualitas program Dukcapil dapat dikatakan sudah memenuhi sebagian besar standar pelayanan yang diharapkan masyarakat. Program jemput bola terbukti membantu masyarakat rentan, lansia, dan mereka yang tinggal di daerah terpencil. Namun, kelemahan utama terletak pada kurangnya sosialisasi resmi yang membuat sebagian masyarakat hanya mengetahui program dari sumber tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan teknis sudah baik, kualitas penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami manfaat program secara menyeluruh. Dengan demikian, kualitas program secara gabungan dapat dikategorikan cukup efektif, karena manfaatnya jelas dirasakan tetapi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan informasi masyarakat.

4. Tingkat Input dan Output

Tingkat masukan (input) dan keluaran (output) dapat dilihat dari sarana dan prasarana pengelolaan program serta bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala bentuk fasilitas, baik berupa alat maupun infrastruktur, yang digunakan dan menunjang suatu kegiatan agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi dapat disimpulkan sarana dan prasarana yang digunakan dalam program Dukcapil seperti Bailang Pakacil, Jempol Manis, dan Aktivasi IKD telah tersedia dan mampu mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Observasi menunjukkan bahwa perangkat utama seperti kamera, laptop, sidik jari, dan alat portable sudah

digunakan untuk melayani masyarakat, termasuk siswa dan warga disabilitas. Wawancara dengan pejabat, aparat desa, siswa, dan masyarakat menegaskan bahwa fasilitas inti cukup lengkap, meski sebagian besar masih menggunakan peralatan lama yang membutuhkan pembaruan agar lebih modern dan tahan lama. Dokumentasi juga memperlihatkan bahwa sarana di kantor Dukcapil sudah memadai, namun kelancaran pelayanan digital masih bergantung pada jaringan internet yang stabil serta keterbatasan transportasi di wilayah rawa. Dengan demikian, meskipun fasilitas utama telah tersedia dan mendukung, efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh faktor teknis dan geografis. Sehingga bisa dikatakan masih cukup efektif.

b. Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban adalah kewajiban seseorang atau lembaga untuk memberikan penjelasan, jawaban, atau laporan atas tindakan, keputusan, maupun kewenangan yang telah dijalankan, serta menerima konsekuensi dari hasilnya

Berdasarkan hasil observasi dipadukan dengan wawancara, maka terlihat bahwa pertanggungjawaban program Dukcapil sudah berjalan dengan baik melalui sistem pelaporan, keterbukaan data, dan saluran pengaduan yang tersedia. Masyarakat dapat mengakses informasi dan menyampaikan keluhan, sementara pejabat Dukcapil menegaskan bahwa data yang dilaporkan sesuai dengan kondisi lapangan. Meski demikian, efektivitas masih terbatas oleh faktor teknis seperti lambatnya respon pengaduan dan kurangnya sosialisasi di beberapa wilayah. Dengan dari keseluruhan dapat disimpulkan cukup efektif.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian Tujuan Menyeluruh Dilihat dari sejauh mana bentuk transparansi yang dilakukan dalam penerapan program serta penilaian tentang program tersebut

a. Transparansi

Transparansi adalah prinsip keterbukaan informasi, di mana setiap proses, kebijakan, dan keputusan dapat diakses serta dipahami oleh pihak yang berkepentingan, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan akuntabilitas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, maka transparansi program Dukcapil dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan memenuhi prinsip keterbukaan informasi. Proses pelayanan dilakukan secara jelas, terbuka, dan adil, sementara saluran pengaduan resmi maupun media sosial memberikan akses yang luas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan demikian, gabungan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa transparansi program Dukcapil dapat dikategorikan efektif, karena keterbukaan informasi sudah terjamin dan masyarakat merasa dilibatkan dalam proses pelayanan.

b. Penilaian terhadap Program

Penilaian program (program evaluation) adalah proses sistematis untuk mengukur sejauh mana suatu program telah mencapai tujuan, menggunakan sumber daya secara efektif, dan memberikan manfaat bagi sasaran yang dituju.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, maka terlihat bahwa program Adminduk telah berhasil meningkatkan akses layanan dan kesadaran masyarakat, terutama di daerah terpencil dan sekolah-sekolah. Namun, tantangan berupa keterbatasan sosialisasi, pendampingan teknis, serta hambatan praktis seperti jarak dan

waktu tetap menjadi faktor yang mengurangi optimalisasi program. Secara keseluruhan, kombinasi data menunjukkan bahwa program ini berjalan baik, memberi manfaat nyata, tetapi masih memerlukan strategi berkelanjutan untuk pemerataan layanan. Sehingga bisa dikatakan cukup efektif.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Program Administrasi Kependudukan (Adminduk) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dalam suatu program yang dibentuk dan dijalankan pasti ada faktor yang mempengaruhi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Seperti faktor pendorong dan faktor penghambat.

Berikut Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Program Administrasi Kependudukan (Adminduk) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara :

1. Faktor Pendorong

Faktor pendorong dalam efektivitas mengacu pada elemen-elemen yang mendukung dan berkontribusi pada keberhasilan suatu program, faktor-faktor ini memiliki pengaruh positif dan membantu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

a. Kemudahan akses dan jangkauan layanan adminduk

Kemudahan Akses dan Jangkauan Layanan Adminduk didefinisikan sebagai upaya strategis Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mendekatkan pelayanan dokumen kependudukan kepada seluruh lapisan masyarakat melalui penyederhanaan prosedur, efisiensi jarak dan biaya, serta perluasan jangkauan fisik melalui inovasi layanan jemput bola seperti "Bailang Pakacil" dan pemanfaatan teknologi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi. Program jemput bola melalui Bailang Pakacil, Jempol Manis, dan Aktivasi IKD secara efektif mendekatkan layanan Adminduk bagi masyarakat desa terpencil dan pelajar. Penggunaan perangkat portable oleh tim Dukcapil terbukti menghilangkan kendala jarak, waktu, dan biaya transportasi. Inovasi ini, yang didukung oleh pelayanan petugas yang ramah serta kemudahan akses digital melalui IKD, menciptakan sistem pelayanan yang inklusif dan efisien sebagai faktor kunci keberhasilan jangkauan layanan di Kabupaten HSU.

b. Kemudahan layanan Aplikasi IKD

Program pelayanan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat mengakses, menyimpan, dan menampilkan dokumen kependudukan secara mandiri melalui ponsel pintar tanpa perlu membawa dokumen fisik. Layanan ini memberikan efisiensi waktu karena memangkas birokrasi, serta menjamin keamanan data melalui fitur autentikasi yang terintegrasi langsung dengan database kependudukan nasional. Dengan adanya IKD, masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara mendapatkan solusi praktis dan transparan dalam mengelola identitas digital mereka kapan saja dan di mana saja.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten HSU karena memberikan kemudahan akses dokumen secara praktis dan modern. Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat terkait, inovasi ini mendapat respons positif karena menjadi solusi bagi warga yang sering lupa membawa dokumen fisik seperti KTP dan KK. Secara keseluruhan, digitalisasi melalui IKD

menciptakan efisiensi waktu dan sistem administrasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

c. **Transparansi**

Transparansi dimaknai sebagai prinsip keterbukaan informasi yang memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai kejelasan biaya (gratis), prosedur pelayanan yang mudah dipahami, serta kemudahan akses pemantauan status dokumen secara mandiri. Hal ini diwujudkan melalui penyampaian informasi yang akurat dan akuntabel baik secara langsung maupun digital, sehingga masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat mengikuti setiap tahapan perizinan administrasi kependudukan dengan jelas dan tanpa keraguan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ketersediaan jalur aspirasi ini berfungsi sebagai sarana evaluasi instansi sekaligus meningkatkan kepercayaan serta akuntabilitas pelayanan di mata masyarakat. Secara keseluruhan, keterbukaan ini memastikan setiap masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan efektivitas program Dukcapil.

2. **Faktor Penghambat**

Faktor penghambat dalam efektivitas mengacu pada elemen-elemen yang menghalangi atau menghambat keberhasilan suatu program, faktor-faktor ini memiliki pengaruh negatif dan menghambat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

a. **Sosialisasi yang belum merata**

Sosialisasi yang belum adalah ketimpangan penyebaran informasi mengenai program Adminduk dan aplikasi IKD, di mana pemahaman masyarakat masih didominasi oleh warga di pusat kota sementara penduduk di daerah pelosok atau wilayah perairan rawa masih minim pengetahuan. Kondisi ini menyebabkan terjadinya kesenjangan literasi digital dan informasi, sehingga sebagian besar masyarakat di wilayah terpencil masih memilih prosedur konvensional atau merasa kebingungan saat harus menggunakan inovasi layanan terbaru.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program Dukcapil seperti Bailang Pakacil dan Aktivasi IKD sudah dilakukan namun belum merata karena kendala geografis di daerah terpencil dan rawa-rawa, keterbatasan akses ke sekolah sehingga banyak siswa belum mengetahui program, serta hambatan teknologi berupa masyarakat yang belum memiliki smartphone pendukung. Ini menjadi faktor penghambat sehingga informasi dan partisipasi masyarakat masih terbatas dan perlu ditingkatkan dengan strategi sosialisasi yang lebih luas dan efektif.

b. **Keterbatasan Tenaga Pelaksana dalam Layanan Adminduk**

Keterbatasan tenaga pelaksana dalam layanan Adminduk merujuk pada ketidakseimbangan antara jumlah pegawai yang tersedia dengan tingginya volume beban kerja dan luasnya cakupan wilayah pelayanan di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kondisi ini menyebabkan petugas harus merangkap berbagai tugas teknis sekaligus melakukan pelayanan jemput bola ke desa-desa terpencil, yang pada akhirnya berpotensi menghambat kecepatan penyelesaian dokumen serta optimalisasi sosialisasi program kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai menjadi hambatan utama dalam mengoptimalkan program lapangan seperti Bailang Pakacil dan Aktivasi IKD. Ibu Yayuk Sri Suwartiningsih dan Bapak Donny Firdaus Sofyan mengungkapkan bahwa jumlah tenaga pelaksana yang

ada saat ini tidak sebanding dengan tingginya target serta banyaknya warga yang harus dilayani, sehingga pihak dinas kesulitan mengatur jadwal kunjungan ke lapangan. Kondisi ini berdampak langsung pada rendahnya angka aktivasi IKD yang baru mencapai 4,45% serta masih adanya masyarakat di pelosok yang belum memiliki dokumen lengkap karena terkendala jarak untuk datang sendiri ke kantor dinas.

c. Keterbatasan Anggaran Pengadaan Sarana Transportasi Air

Keterbatasan anggaran pengadaan sarana transportasi air merujuk pada ketidakcukupan alokasi dana daerah untuk menyediakan armada kapal atau perahu motor yang sangat dibutuhkan dalam mendukung mobilitas layanan jemput bola di wilayah perairan. Kondisi ini menghambat efektivitas program Adminduk di Kabupaten Hulu Sungai Utara karena petugas sering kali terkendala akses untuk mencapai desa-desa terpencil di wilayah rawa yang hanya bisa ditempuh melalui jalur air, sehingga cakupan pelayanan dokumen kependudukan di daerah tersebut menjadi tidak optimal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa meskipun sarana dan prasarana Dukcapil sudah relatif lengkap dan mendukung pelaksanaan program jemput bola, masih terdapat beberapa faktor penghambat yang signifikan. Pertama, keterbatasan alat transportasi air seperti kapal/jukung menjadi kendala utama dalam menjangkau wilayah rawa atau perairan, sehingga petugas harus menyewa setiap kali melakukan pelayanan di daerah tersebut. Kedua, sebagian perangkat teknologi yang digunakan, seperti komputer dan printer, sudah berusia lama dan belum diperbarui sehingga sering menimbulkan gangguan teknis dan memperlambat proses perekaman data. Ketiga, jaringan internet yang belum stabil di seluruh wilayah juga menghambat kelancaran pelayanan berbasis digital.

SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian tentang Efektivitas Program Administrasi Kependudukan (Adminduk) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa program tersebut berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari: Pertama, keberhasilan program yang memiliki indikator pengetahuan terhadap program yang kurang efektif, ditunjukkan dengan sosialisasi yang belum merata sehingga masih ada masyarakat di desa terpencil yang belum mengetahui inovasi layanan terbaru, namun pada indikator penerapan program dinilai efektif karena prosedur pelayanan jemput bola sudah terstruktur dengan baik. Kedua, keberhasilan sasaran yang memiliki indikator target yang diharapkan kurang efektif, hal ini dikarenakan target aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang belum mencapai angka maksimal (baru sekitar 4,45%), namun pada indikator tahapan pengoperasian program dinilai cukup efektif karena alur pelayanan administrasi dinilai mudah dipahami oleh masyarakat yang sudah terpapar informasi. Ketiga, kepuasan terhadap program yang memiliki indikator kepuasan terhadap program yang cukup efektif, di mana masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya layanan gratis dan jemput bola, meskipun terkadang terkendala gangguan jaringan. Indikator kualitas program dinilai cukup efektif karena inovasi seperti "Bailang Pakacil" dan "Jempol Manis" secara nyata mempermudah staf dalam menjangkau masyarakat luas. Keempat, tingkat input dan output yang memiliki indikator sarana dan prasarana cukup efektif, didukung ketersediaan perangkat portable untuk perekaman, namun indikator pertanggungjawaban dinilai cukup efektif yang ditunjukkan melalui kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan langsung di lapangan serta transparansi laporan kegiatan. Kelima, pencapaian tujuan menyeluruh yang memiliki indikator transparansi yang efektif, melalui kejelasan

biaya (gratis) dan kepastian prosedur. Indikator penilaian terhadap program dinilai cukup efektif karena program ini berhasil memangkas jarak dan biaya transportasi bagi masyarakat rawa, meski belum optimal sepenuhnya karena keterbatasan armada pendukung. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara terbagi dua, yaitu: Faktor Pendukung ialah Kemudahan akses dan jangkauan layanan adminduk yang mana adalah suatu Upaya strategis melalui inovasi "Bailang Pakacil", "Jempol Manis", dan Aktivasi IKD yang menggunakan perangkat portable terbukti menghilangkan kendala jarak, waktu, dan biaya bagi masyarakat desa terpencil dan pelajar. Dan Kemudahan layanan Aplikasi IKD yaitu Transformasi digital yang memungkinkan akses dokumen mandiri via ponsel pintar, memberikan efisiensi waktu, memangkas birokrasi, serta menjamin keamanan data bagi warga HSU di era digital, serta Transparansi adalah Prinsip keterbukaan mengenai biaya gratis dan prosedur yang jelas, didukung adanya jalur aspirasi dan pengaduan yang meningkatkan kepercayaan serta akuntabilitas pelayanan di mata masyarakat. Dan ada Faktor Penghambat yaitu Sosialisasi yang belum merata adalah Ketimpangan informasi antara warga pusat kota dan pelosok rawa, serta keterbatasan literasi digital masyarakat yang menyebabkan partisipasi masyarakat masih terbatas. Dan Keterbatasan Tenaga Pelaksana yaitu Ketidakseimbangan jumlah pegawai dengan volume beban kerja yang tinggi mengakibatkan kesulitan dalam mengatur jadwal kunjungan lapangan dan berdampak pada rendahnya capaian target aktivasi IKD, Serta Keterbatasan Anggaran Pengadaan Sarana Transportasi Air yaitu Minimnya alokasi dana untuk armada kapal/perahu motor menghambat akses ke wilayah perairan rawa, ditambah dengan kondisi beberapa perangkat teknologi (komputer/printer) yang sudah usang dan jaringan internet yang belum stabil di pelosok.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Auliak, N. P., & Hardjati, S. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di kabupaten magetan*.
- Eny, H., Mia, R., Amirul, M., John, C., Djajasinga, Lisdawati, M., Litafera, S., I, W. G. S., & Antonius, R. V. (2024). *PENGANTAR PELAYANAN PUBLIK*. CV. GREY MEDIA GRAFIKA.
- Imam, G. (2014). *Metode penelitian kualitatif teori dan praktik*. PT. Bumi Aksara.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM INDONESIA.
- Sawir, M. (2020). *BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK Konsep, Teori, dan Aplikasi*. (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
- Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN KEBIJAKAN Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.
- Tauhid, K., Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., Seran, G. G., Studi, P., Publik, A., Djuanda, U., Barat, J., Dan, K., Sipil, P., Bogor, K., & Kependudukan, A. (2024). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR Rita*. 3, 1349–1361.