

**EFEKTIVITAS PROGRAM SIPELANDUKILAT DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI WILAYAH PEDALAMAN DAN TERPENCIL
(Studi Di Kecamatan Tanjung Palas Timur
Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara)**

Shafri Nur Julianto
NPP. 30.1607

Asdaf Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: 30.1607@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Afni Nooraini,S.IP,M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *In this study, the focus of the research content is the implementation of the SIPELANDUKILAT program which aims to improve population administration services in rural and remote areas in Bulungan Regency (study in Kecamatan Tanjung Palas Timur) where this service should be able to assist people in rural and remote areas in the preparation of population documents. **Purpose:** The purpose of this study was to determine and analyze the effectiveness of the SIPELANDUKILAT program in providing improved population administration services for the community in East Tanjung Palas District, especially in rural and remote areas, by identifying inhibiting and supporting factors, and finding solutions or efforts that can be made to overcome existing obstacles. **Method:** Researchers used a type of qualitative research with descriptive methods and inductive approaches. Data collection methods used were interviews with 10 informants, direct observation, and documentation. **Results:** Based on the research conducted, researchers found that the effectiveness of population administration services in rural and remote areas in the SIPELANDUKILAT program is still not effective. There are still some shortcomings such as the absence of training provided to program implementers, as well as the quality and quantity of facilities and infrastructure that are still lacking. **Conclusion:** Suggestions that can be given by researchers are that the Bulungan Regency Population and Civil Registration Office must immediately adjust to changes in the data migration system and make improvements and additions to the necessary facilities and facilities, and need to carry out and strengthen cooperation with other Regional Apparatus Organizations or private parties in programs related to community services, especially in rural and remote areas.*

Keywords: *Effectiveness, SIPELANDUKILAT, Services, Population Administration*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dalam studi ini, fokus yang menjadi isi penelitian adalah pelaksanaan program SIPELANDUKILAT yang bertujuan untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan di daerah pedalaman dan terpencil di Kabupaten Bulungan (studi di Kecamatan Tanjung Palas Timur) dimana pelayanan ini harus bisa membantu masyarakat di wilayah pedalaman dan terpencil dalam pembuatan dokumen kependudukan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program SIPELANDUKILAT dalam memberikan peningkatan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kecamatan Tanjung Palas Timur terutama pada daerah pedalaman dan terpencil, dengan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung, serta mencari solusi atau upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada. **Metode:** Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Metode pengumpulan data yang dipakai dengan melakukan wawancara dengan 10 informan, observasi secara langsung, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah pedalaman dan terpencil pada program SIPELANDUKILAT ini masih belum efektif. Masih ada beberapa kekurangan seperti belum adanya pelatihan yang diberikan terhadap tenaga pelaksana program, serta kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang masih kurang. **Kesimpulan:** Saran yang dapat diberikan peneliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan harus segera menyesuaikan dengan perubahan sistem migrasi data serta melakukan perbaikan dan penambahan sarana serta fasilitas yang diperlukan, dan perlu melakukan dan memperkuat kerjasama terhadap Organisasi Perangkat Daerah atau pihak swasta lainnya dalam program yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat terutama pada daerah-daerah pedalaman dan terpencil.

Kata Kunci: Efektivitas, SIPELANDUKILAT, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tugas utama pemerintah adalah menciptakan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik di semua sektor. Masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk melalui layanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Peningkatan layanan publik harus dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib memberikan perlindungan dan pengakuan hukum atas peristiwa-peristiwa penting dan pendudukan yang dialami oleh penduduk guna tertibnya penyelenggaraan pendudukan.

Pemberian perlindungan dan pengakuan identitas kependudukan merupakan kebutuhan dasar manusia dalam mencapai proses perencanaan dan pembangunan nasional yang menjadi tujuan negara termaktub dalam Pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 pada alinea ke - 4. Dalam tujuan itu, dapat disimpulkan pengakuan warga negara secara hukum adalah langkah awal dalam proses perencanaan pembangunan nasional. Sehingga pemerintah diharapkan bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun pada kenyataannya, masih ada anggota masyarakat yang tidak memiliki dokumen identitas.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki keteraturan administrasi di seluruh wilayah di Indonesia. Salah satu upaya tersebut adalah dengan menerbitkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Tahun 2018. Instruksi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan memberikan wewenang kepada Gubernur, Bupati/Walikota untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka mendorong keberhasilan program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA). Tindakan tersebut meliputi menciptakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta mengembangkan layanan online guna mempermudah proses pelayanan kependudukan.

Pemerintah daerah pun menanggapi hal ini tidak terkecuali Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara yang merupakan provinsi termuda saat ini. Provinsi yang baru diresmikan 10 tahun lalu tepatnya pada tanggal 22 April 2013 dengan berdasarkan Undang - Undang No. 20 tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara ini memiliki permasalahannya sendiri yaitu merupakan salah satu provinsi yang berbatasan langsung dengan negara tetangga. Sebagai baris terdepan bagi Indonesia diperlukan perhatian khusus bagi provinsi ini terutama pada daerah pedalaman dan perbatasan terutama dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Jauhnya jarak dan sulitnya medan merupakan salah satu kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Tanjung Palas Timur antara ibukota Kecamatan Tanjung Palas Timur ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di ibukota kabupaten Bulungan menjadi salah satu penyebab masyarakat terkendala dalam membuat dokumen kependudukan. Biaya yang dikeluarkan masyarakat yang berada di ibukota kecamatan yang jauh dari ibukota kabupaten untuk pergi tidaklah sedikit sehingga menjadi faktor kurangnya partisipasi masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan. Berikut adalah jarak dari pusat kecamatan ke pusat kabupaten:

Tabel 1. 1
Jarak Antara Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten
di Kabupaten Bulungan

Kecamatan	Jarak Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten (km)		
	2018	2019	2020
Bunyu	135	135	135
Peso	120	120	120
Peso Hilir	69	69	69
Sekatak	110	110	110
Tanjung Palas	15	15	15
Tanjung Palas Barat	70	70	70
Tanjung Palas Tengah	15	15	15
Tanjung Palas Timur	80	80	80
Tanjung Palas Utara	72	72	72
Tanjung Selor	8	8	8

Sumber: BPS Kabupaten Bulungan

Data di atas merupakan jarak antara ibukota kecamatan ke ibukota kabupaten yang dapat disimpulkan bahwa jarak antara ibukota kecamatan ke ibukota kabupaten memiliki jarak yang berbeda – beda. Tidak hanya jarak yang menjadi kendala namun juga transportasi yang digunakan dari ibukota kecamatan ke ibukota kabupaten pun berbeda karena setiap daerah memiliki medan yang berbeda. Beberapa masyarakat seperti di Kecamatan Tanjung Palas Timur perlu menggunakan transportasi darat kemudian menaiki kapal menyeberangi sungai untuk mencapai ibukota kabupaten sehingga menyulitkan bagi Kabupaten Bulungan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di daerah perbatasan dan pedalaman.

Maka dari itu perlu peran aktif dari pemerintah daerah dengan membuat sebuah terobosan untuk mengatasi permasalahan dalam melayani masyarakat di perbatasan dan pedalaman. Untuk itu pemerintah Provinsi Kalimantan utara yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan program SIPELANDUKILAT (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Untuk Wilayah Perbatasan dan Pedalaman) demi mencapai tujuan melayani masyarakat dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan terutama di daerah-daerah perbatasan dan wilayah terpencil.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks administrasi kependudukan masyarakat pedalaman dan terprncil maupun peningkatan pelayanan adminstrasi kependudukannya. Penelitian Ardi Purba (2016) berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-LAMPID (elektronik lahir, mati, pindah, datang) (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) menunjukkan bahwa proses (alur pelayanan), Administrasi kependudukan melalui program e-lampid belum berjalan dengan baik, sedangkan sarana dan prasarana, pertanggungjawaban petugas sudah berjalan dengan baik. Keterbukaan dalam pelayanan dan kepastian waktu dalam pelayanan melalui program e-lampid belum berjalan efektif. Sedangkan Kesederhanaan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan sudah berjalan efektif. Penelitian Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian (2019) berjudul Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta menunjukkan bahwa pemerintah DKI Jakarta cukup berhasil melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, akan tetapi masih kurang dalam mesosialisasikan program tersebut. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program “SIDUKUN 3 in 1” dalam memberikan layanan bagi anak yang dilahirkan di rumah sakit, langsung mendapatkan Surat Keterangan Kelahiran dari rumah sakit, Nomor Induk Kependudukan (NIK) bayi, Kartu keluarga yang sudah update, akta kelahiran, kartu identitas anak dan BPJS Kesehatan untuk bayi. Penelitian Philipus Trinwan Doktrino (2014) berjudul Persepsi Efektivitas Pengelolaan Retribusi Pasar Di Kabupaten Kotawaringin Barat menunjukkan bahwa persepsi efektifitas pengelolaan retribusi pasar efektif. Pada penelitian ini Efektif dikategorikan sebagai pelaksanaan Perda ini perlu di tingkatkan baik dari segi pemantauan maupun implementasi peraturan pendukung lainnya. Dari analisis ditemukan bahwa masyarakat memiliki harapan besar atas pelaksanaan Perda 8/2011 tentang Retribusi Pelayanan Pasar umumnya dalam hal pelaksanaan dilapangan, pengelolaan dana yang diperoleh, penggunaan dana tersebut bagi kepentingan masyarakat. Penelitian Rizcah Amelia (2015) berjudul Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan menunjukkan bahwa belum cukup efektifnya program penanganan anak jalanan di dinas sosial kota Makassar, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Dinas Sosial kota Makassar dalam menangani anak jalanan. Salah satunya masalah sosialisasi kepada masyarakat tentang program penanganan anak jalanan. Anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makassar. Penelitian Anisha Widowati (2022) berjudul Implementasi Program SIPELANDUKILAT

Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Wilayah Perbatasan Dan Pedalaman (Studi Kasus di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara) menunjukkan bahwa implementasi program SIPELANDUKILAT di kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara secara umum berjalan dengan baik.

Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas program SIPELANDUKILAT dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah pedalaman dan terpencil (studi di kecamatan tanjung palas timur kabupaten bulungan provinsi kalimantan utara), Selain itu menggunakan pengukuran dan indikator yang berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Siagian (2011:20-21) menyatakan bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumberdaya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu tepat pada waktunya.

1.4. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas program SIPELANDUKILAT dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Timur.

II. METODE

Sugiyono (2019:9) yang menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah”. Sebagai alternatifnya, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama.

Nazir (2013:54) mengatakan bahwa "metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang". Dalam penelitian ini, akan digunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara terperinci tentang efektivitas program SIPELANDUKILAT yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan di Provinsi Kalimantan Utara dalam memberikan pelayanan penerbitan administrasi kependudukan.

Hasan (2011:174) menyatakan bahwa pendekatan “induktif dimulai data fakta di lapangan, dianalisis, dibuat pertanyaan kemudian dihubungkan dengan teori, dalil, hukum yang sesuai, kemudian pernyataan hingga kesimpulan”. metode pendekatan induktif mengacu pada proses observasi yang dimulai dari data atau fakta yang ada di lapangan, lalu dikaitkan dengan metode penelitian yang digunakan, yakni metode kualitatif deskriptif. Dengan kata lain, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan mengumpulkan informasi dari fenomena yang diamati sebelum membuat kesimpulan atau generalisasi.

Peneliti mengumpulkan data yang dipakai dengan melakukan wawancara dengan 10 informan, observasi secara langsung, dan dokumentasi. Adapun analisisnya Analisis data kualitatif sebagai suatu proses penerapan langkah langkah dari yang spesifik hingga yang umum

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis bagaimana efektivitas program SIPELANDUKILAT dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Timur. Adapun subbab pada hasil dan pembahasan kali ini

3.1. Efektivitas Program SIPELANDUKILAT dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Pedalaman dan Terpencil

Efektivitas suatu program dapat diukur melalui kepuasan masyarakat yang dilayani program tersebut. Penyusunan skripsi ini, peneliti memakai teori efektivitas menurut Siagian (2011:20-21), dimana terdapat empat dimensi untuk mengukur suatu efektivitas yaitu sumber daya, dana, sarana, dan prasarana, mutu/kualitas, jumlah dan mutu, dan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana

a. Sumber daya

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menganalisis bahwa kualitas dari pelayanan administrasi kependudukan dalam program SIPELANDUKILAT ini sudah baik dimana para pelaksana program selalu komunikatif dalam pelayanan ke desa dengan berkoordinasi dengan pemerintah desa sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi jika ada pelayanan yang dilaksanakan ke desa. Walaupun belum ada upaya peningkatan kualitas, namun petugas operator selalu melaksanakan rapat koordinasi dan mengevaluasi setiap kekurangan yang terjadi setiap pelaksanaan pelayanan terutama pada program SIPELANDUKILAT ini.

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara yang peneliti lakukan dan data – data yang diambil peneliti dapat menyimpulkan dalam dimensi sumber daya yaitu dalam peningkatan kompetensi dan kemampuan sumber daya petugas pelayanan administrasi kependudukan SIPELANDUKILAT belum ada diberikan pelatihan khusus bagi program ini karena dalam pelayanan yang dilaksanakan merupakan rutinitas yang biasa dilakukan petugas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

b. Dana

Berdasarkan analisis dari peneliti dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat menyimpulkan bahwa bantuan anggaran dari Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara yang diberikan kepada Disdukcapil Kabupaten Bulungan karena program SIPELANDUKILAT ini awalnya merupakan inovasi/program dari Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara karena mereka tidak ada melaksanakan pelayanan ke masyarakat langsung sesuai dengan program yang ingin direalisasikan maka diajaklah Disdukcapil Kabupaten untuk melaksanakan program SIPELANDUKILAT ini dengan menggunakan anggaran APBD dan anggaran dari Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara, jadi peran Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara dalam keterlibatan program SIPELANDUKILAT tidak hanya sebagai inovator pelayanan, namun juga pelaksana dan pendanaan program bersama Disdukcapil Kabupaten Bulungan.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan data yang didapatkan peneliti berkesimpulan dalam kebutuhan pendanaan untuk kegiatan pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bulungan khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di daerah pedalaman dan terpencil sudah tercapai dengan dana dari APBD.

c. Sarana dan Prasarana

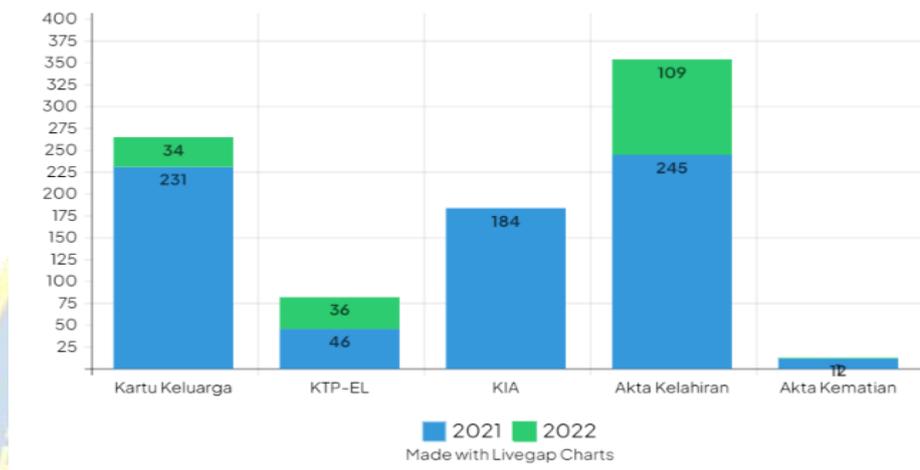
Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat dijabarkan bahwa jumlah atau kuantitas dari sarana dan prasarana yang kurang memadai juga menjadi permasalahan dalam melaksanakan pelayanan di daerah terpencil sehingga membuat tim pelaksana harus bergantian untuk menggunakan alat yang ada, hal ini mengakibatkan tim yang bertugas melayani tidak bisa bergerak bersamaan.

Setelah peneliti mengamati ke lapangan dan mengambil beberapa data yang dibutuhkan peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam indikator kelayakan sarana dan prasarana Disdukcapil Kabupaten Bulungan sudah menyiapkan dan menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan dengan dibantu dengan Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara, meskipun dalam pelaksanaannya masih menggunakan peralatan yang sudah berumur.

2. Jumlah dan mutu pelayanan

Kualitas suatu pelayanan khususnya pada program SIPELANDUKILAT dapat dilihat dari berapa banyak hasil yang didapatkan dari program ini dalam hal ini yaitu produk kependudukan yang berhasil di cetak. Berdasarkan hasil pengolahan data peneliti mendapatkan hasil rekapitulasi hasil pelayanan program SIPELANDUKILAT dengan rinciian sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Rekapitulasi Hasil Pelayanan SIPELANDUKILAT di
Tanjung Palas Timur Tahun 2021 dan 2022



Sumber: Diolah peneliti dari Rekapitulasi pelayanan SIPELANDUKILAT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara

Berdasarkan hasil pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan terdapat perbedaan yang mencolok dalam hasil pelayanan SIPELANDUKILAT yang dilakukan di Tanjung Palas Timur dimana pada tahun 2021 lebih banyak menghasilkan produk administrasi kependudukan daripada tahun 2022 contohnya pada pembuatan Kartu Keluarga pada tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan berhasil mencetak sebanyak 231 lembar, namun pada tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya mencetak 34 lembar. Berdasarkan analisa peneliti hal ini juga tidak lepas dari perubahan lokasi pelaksanaan pelayanan di mana pada tahun 2021 lokasi yang dituju oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan ialah di Desa Tanah Kuning dan Mangkupadi sedangkan pada tahun 2022 lokasi yang dituju ialah Desa Sajau dimana jumlah masyarakat di Desa Tanah Kuning dan Mangkupadi lebih banyak daripada di Desa Sajau, tidak hanya itu medan dan masyarakat yang dilayani pada tahun 2022 juga lebih sulit karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus berhadapan dengan masyarakat Komunitas Adat Terpencil yaitu Punan Batu yang dikenal sebagai masyarakat yang masih menerapkan cara hidup sebagai pemburu dan peramu.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung peneliti selama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, peneliti melihat bahwa dari indikator kualitas dalam pelayanan program SIPELANDUKILAT ini sudah baik karena sistematis pelayanan yang telah disebutkan di atas dilakukan sesuai urutan prosedur yang telah dibuat Disdukcapil Kabupaten Bulungan, kemudian pegawai atau petugas yang ikut dalam Tim Pelaksanaan Program SIPELANDUKILAT ini bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan.

Dalam pelaksanaannya program SIPELANDUKILAT sendiri dilaksanakan hanya 2 – 3 kali dalam setahun sesuai yang di agendakan oleh Disdukcaoil Provinsi Kalimantan Utara walaupun demikian program SIPELANDUKILAT merupakan upaya dari Pemerintah untuk menjadi jalan keluar permasalahan bagi masyarakat yang berada jauh dari Ibukota Kabupaten untuk mendapat pelayanan yang sama dengan masyarakat yang berada di Ibukota Kabupaten. Sehingga walaupun pertambahan untuk pencapaian target produk administrasi kependudukan tidak terlalu signifikan karena masyarakat yang tinggal di wilayah pedalaman dan terpencil tidaklah banyak namun hal bisa solusi bagi masyarakat yang terkendala jarak dan medan yang sulit.

3. Waktu

Ketepatan dalam pelaksanaan program SIPELANDUKILAT dapat dilihat dari kepuasan masyarakat yang dilayani dan merupakan warga yang tinggal jauh dari ibukota kabupaten. Berdasarkan hasil analisis peneliti dari wawancara yang sudah dilakukan peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melaksanakan Program SIPELANDUKILAT dengan mengikuti tujuan pemerintah daerah. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, maka peneliti bisa membuat kesimpulan bahwa hasil produk dari pelaksanaan program SIPELANDUKILAT dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sudah benajam dengan baik dan program SIPELANDUKILAT dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan indikator efisiensi waktu, karena proses pembuatan produk administrasi kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik hanya memerlukan waktu beberapa hari saja untuk daerah yang terdapat jaringan seperti di Desa Tanah Kuning sedangkan untuk daerah yang tidak terdapat jaringan atau offline membutuhkan waktu kerrang lebih satu minggu namun masyarakat tidak perlu lagi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Kabupaten Bulungan.

4. Tata Cara

Berdasarkan hasil observasi peneliti Program SIPELANDUKILAT belum memiliki SOP khusus yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan, namun menggunakan SOP yang sama dengan pelayanan di kantor Disdukcapil Kabupaten Bulungan. Berdasarkan hasil analisis peneliti dari data yang didapatkan penetapan peraturan standar pelayanan administrasi kependudukan yang sudah dibuat, pelaksana program SIPELANDUKILAT yang melaksanakan pelayanan hanya dibedakan oleh lokasi pelayanannya. Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor: 470/08/SEK-DKPS/II/2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, berisi tentang prosedur dan mekanisme pembuatan dokumen kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lokasi dan data yang diperoleh maka peneliti dapat menyimpulkan pada prosedur pelayanan untuk daerah pedalaman dan terpencil menggunakan alur dan mekanisme yang sama dengan pelayan di kantor Disdukcapil Kabupaten Bulungan, dan alur prosedur sangat jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat setempat. Berikut ini merupakan Standar Operasional Perangkat Program SIPELANDUKILAT:

Tabel 3. 2
Standar Operasional Perangkat Program SIPELANDUKILAT

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Kepala Dinas	Kepala Bidang	Kasi Fasilitasi Supras Dafdud	Tim Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menerima surat dari Kabupaten yang memiliki daerah perbatasan dan terisolir untuk difasilitasi kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan memberikan disposisi berdasarkan ketersediaan anggaran					Surat permohonan Kab/Kota	20 Menit	Disposisi	
2	Menerima petunjuk dan instruksi dari kepala Dinas untuk melaksanakan fasilitasi pelayanan ke daerah perbatasan					Disposisi	5 Menit	Disposisi Lanjutan Kabid	
3	Menerima instruksi lanjutan dari kepala bidang dan membuat rancangan kegiatan fasilitasi pelayanan serta mempersiapkan segala perlengkapan untuk kegiatan fasilitasi pelayanan ke perbatasan					Disposisi Kepala Dinas dan Kepala Bidang	32 Jam	Rancangan Kegiatan Pelayanan	
4	Menerima hasil rancangan kegiatan dari Kepala Seksi Fasilitasi Sarana dan prasarana Pendaftaran penduduk dan memeriksa kembali persiapan yang telah direncanakan					Rancangan Kegiatan Pelayanan		Rancangan Kegiatan Pelayanan	
5	Menerima Laporan dari Kepala bidang dan memeriksa kembali apabila sudah sesuai atau belum, apabila belum maka dikembalikan untuk diperbaiki kembali					Rancangan Kegiatan Pelayanan	2 Jam	Dokumen Rancangan Pelayanan ke perbatasan	
6	Menerima persetujuan kegiatan dari kepala Dinas dan melaksanakan pelayanan ke perbatasan negara dan terisolir					Dokumen rancangan pelayanan perbatasan, lembar persetujuan kepala dinas	10 Menit	Pelayanan Ke perbatasan Negara dan terisolir	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara

Pelaksanaan program SIPELANDUKILAT dilakukan oleh para pelaksana dari level provinsi sampai kecamatan. Terdapat koordinasi yang efektif antara tim pelaksana dan masyarakat. Agar koordinasi dan kerjasama dapat lebih ditingkatkan, dan untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah juga telah memfasilitasi masyarakat dengan sistem jemput bola. Masyarakat merasa terbantu atas fasilitas yang diberikan oleh pemerintah dalam memudahkan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung

Pada pelayanan SIPELANDUKILAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dalam program SIPELANDUKILAT tentunya memiliki beberapa hambatan yang terjadi. Peneliti dalam observasi dan analisis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan menemukan adanya faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pengelolaan dan pelaksanaan program tersebut, factor penghambatnya antara lain:

- Perubahan sistem migrasi data yang dulunya dari SIAK menjadi SIAK terpusat membuat peralatan perekaman yang biasa digunakan menjadi tidak bisa dimanfaatkan dalam pelayanan ke wilayah pedalaman.
- Kurangnya ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana sehingga tim operator yang dikirim dalam program SIPELANDUKILAT harus bergantian untuk melayani masyarakat.
- Mobilitas yang sulit selama pelaksanaan program SIPELANDUKILAT dimana perjalanan ke daerah pedalaman dan terpencil memiliki medan yang sulit dan beresiko tinggi dalam keselamatan dan keamanan petugas operator dalam menjalankan tugas.

Adapun faktor yang mendukung dalam program SIPELANDUKILAT ini yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Manusia yang memadai dan berkualitas berdasarkan tingkat pendidikan sehingga dapat mendukung proses berjalannya pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan harapan.
- b. Sarana prasarana pendukung pada program SIPELANDUKILAT seperti peralatan yang baru dan juga peralatan keselamatan dalam bekerja yang diberikan oleh Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara.
- c. Antusias masyarakat yang tinggi dalam program SIPELANDUKILAT ini dan mengikuti ketentuan yang berlaku.

3.3. Upaya yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam Mengatasi Hambatan dalam Efektivitas Program SIPELANDUKILAT dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Daerah Pedalaman dan Terpencil

Upaya internal dan eksternal yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bulungan dalam pelaksanaan program jemput bola di daerah pedalaman dan terpencil untuk pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut:

- a. Pemerintah Kabupaten Bulungan menambah Sarana dan prasarana untuk Disdukcapil Kabupaten Bulungan khususnya untuk pelayanan jemput bola di wilayah online dilakukan, contohnya seperti printer cetak KK, cetak KTP dan laptop yang siap digunakan.
- b. Melakukan kerja sama dengan pemerintah desa dan tokoh masyarakat yang berada di daerah pedalaman dan terpencil.
- c. Membuat profil masyarakat Punan Batu agar keberadaan mereka dapat terpublikasikan ke masyarakat sehingga nantinya akses dan kehidupan masyarakat Punan Batu dapat lebih diperhatikan oleh Pemerintah Daerah.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan jemput bola sangat bermanfaat bagi masyarakat yang kesulitan untuk mendapatkan pelayanan karena tinggal di wilayah yang jauh dari lokasi tempat pelayanan. Program SIPELANDUKILAT merupakan salah satu program jemput bola yang bertujuan untuk melayani masyarakat yang berada jauh dari ibukota kabupaten terkhusus untuk masyarakat yang berada di wilayah pedalaman dan terpencil. itu pemerintah Provinsi Kalimantan utara yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan program SIPELANDUKILAT (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Untuk Wilayah Perbatasan dan Pedalaman) demi mencapai tujuan melayani masyarakat dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan terutama di daerah-daerah perbatasan dan wilayah terpencil. Sama seperti program lainnya, Program SIPELANDUKILAT masih memiliki beberapa kekurangan, yaitu seperti belum adanya pelatihan yang diberikan terhadap tenaga pelaksana program, serta kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang masih kurang sama seperti temuan pada program SIDUKUN 3 IN 1 dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta yang masih kurang dalam mesosialisasikan program tersebut (Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian ,2019).

Selanjutnya dalam melaksanakan pelayanan peneliti melihat bahwa dari indikator kualitas dalam pelayanan program SIPELANDUKILAT ini sudah baik karena sistematika pelayanan yang telah disebutkan di atas dilakukan sesuai urutan prosedur yang telah dibuat Disdukcapil Kabupaten Bulungan, kemudian pegawai atau petugas yang ikut dalam Tim Pelaksanaan Program SIPELANDUKILAT ini bersikap ramah dan sopan dalam memberkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan sama dengan penelitian Ardi Purba berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-LAMPID (elektronik lahir, mati, pindah, datang) (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) menunjukkan bahwa proses (alur pelayanan), Administrasi

kependudukan melalui program e-lampid dalam indikator kesederhanaan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan sudah berjalan efektif (Ardi Purba 2016).

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Peneliti menemukan adanya faktor penghambat dalam pengelolaan dan pelaksanaan program tersebut, faktor penghambatnya yaitu karena adanya perubahan sistem migrasi data yang dulunya dari SIAK menjadi SIAK terpusat membuat peralatan perekaman yang biasa digunakan menjadi tidak bisa dimanfaatkan dalam pelayanan ke wilayah pedalaman. Selanjutnya kurangnya ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana sehingga tim operator yang dikirim dalam program SIPELANDUKILAT harus bergantian untuk melayani masyarakat dan juga karena mobilitas yang sulit selama pelaksanaan program SIPELANDUKILAT dimana perjalanan ke daerah pedalaman dan terpencil memiliki medan yang sulit dan beresiko tinggi dalam keselamatan dan keamanan petugas operator dalam menjalankan tugas..

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis yang peneliti lakukan dan penjelasan dari bab sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan terkait Efektivitas Program SIPELANDUKILAT dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Program SIPELANDUKILAT dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yaitu pembuatan KTP-EL, KIA (Kartu Identitas Anak), akta kelahiran, akta kematian dan KK (Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara masih belum efektif. Mengacu pada teori efektivitas menurut Siagian (2014:20-21), yang dituangkan pada indikator:
 - a) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana
 - Tercapainya kualitas SDM, dilihat dari operator pelayanan pada program SIPELANDUKILAT memiliki operator yang sudah memenuhi standar pelayanan dan jumlah personil yang cukup untuk turun ke lapangan.
 - Belum tercapainya pelatihan SDM, dilihat dari belum adanya pelatihan khusus yang diberikan bagi operator pelayanan program SIPELANDUKILAT ini untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan yang sudah dimiliki.
 - Belum tercapainya ketersediaan Sarana dan Prasarana, dilihat dari Sarana Prasarana yang masih kurang pada saat pelayanan sehingga tim pelaksana harus saling bergantian dalam menggunakannya.
 - Belum tercapainya kelayakan sarana prasarana dilihat dari beberapa alat pelayanan ada yang sudah berumur dan rusak sehingga kurang layak digunakan dalam pelayanan di daerah pedalaman dan terpencil.
Sumber Dana sudah memadai, dilihat dari sumber dana yang berasal dari APBD dan anggaran bantuan dari Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara yang diberikan kepada Disdukcapil Kabupaten Bulungan untuk dianggarkan pada program SIPELANDUKILAT.
 - Tercapainya penggunaan dana, dilihat dari dana yang diberikan kepada Disdukcapil Kabupaten Bulungan sudah digunakan dalam program SIPELANDUKILAT.
 - b) Jumlah dan mutu pelayanan
 - Tercapainya keterkaitan program SIPELANDUKILAT dengan program kerja Pemerintah Kabupaten Bulungan, dilihat dari Keterkaitan tujuan dan sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dengan tujuan dan sasaran RPJMD.

- Tercapainya kualitas pelayanan, dilihat dari pengajuan masyarakat untuk pembuatan dokumen yang masuk di tangani oleh operator.
- c) Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
 - Tercapainya ketepatan pelayanan, dilihat dari pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman dan terpencil.
 - Tercapainya kecepatan pelayanan, dilihat dari kepuasan masyarakat yang cepat dilayani oleh operator dalam program SIPELANDUKILAT.
 - d) Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan
 - Adanya SOP, dilihat dari SOP pelayanan yang sudah ada dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang juga diterapkan di program SIPELANDUKILAT.
 - Tercapainya Prosedur Pelaksanaan Program, dilihat dari adanya SOP pelaksanaan SIPELANDUKILAT dari Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara.
2. Adapun faktor yang menghambat efektivitas program SIPELANDUKILAT dalam pelayanan administrasi kependudukan di daerah pedalaman dan terpencil yaitu:
 - a) Perubahan sistem migrasi data yang dulunya dari SIAK menjadi SIAK terpusat membuat peralatan perekaman yang biasa digunakan menjadi tidak bisa dimanfaatkan dalam pelayanan ke wilayah pedalaman.
 - b) Kurangnya ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana sehingga tim operator yang dikirim dalam program SIPELANDUKILAT harus bergantian untuk melayani masyarakat.
 - c) Mobilitas yang sulit selama pelaksanaan program SIPELANDUKILAT dimana perjalanan ke daerah pedalaman dan terpencil memiliki medan yang sulit dan beresiko tinggi dalam keselamatan dan keamanan petugas operator dalam menjalankan tugas.
 3. Adapun faktor yang mendukung dalam program SIPELANDUKILAT ini yaitu sebagai berikut:
 - a) Sumber Daya Manusia yang memadai dan berkualitas berdasarkan tingkat pendidikan sehingga dapat mendukung proses berjalannya pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan harapan.
 - b) Sarana prasarana pendukung pada program SIPELANDUKILAT seperti peralatan yang baru dan juga peralatan keselamatan dalam bekerja yang diberikan oleh Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara.
 - c) Antusias masyarakat yang tinggi dalam program SIPELANDUKILAT ini dan mengikuti ketentuan yang berlaku.
 4. Adapun upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bulungan untuk mengatasi hambatan – hambatan tersebut adalah:
 - a) Pemerinatah Kabupaten Bulungan menambah Sarana dan prasarana untuk Disdukcapil Kabupaten Bulungan khususnya untuk pelayanan jemput bola di wilayah online dilakukan, contohnya seperti printer cetak KK, cetak KTP dan laptop yang siap digunakan.
 - b) Melakukan kerja sama dengan pemerintah desa dan tokoh masyarakat yang berada di daerah pedalaman dan terpencil.
 - c) Membuat profil masyarakat Punan Batu agar keberadaan mereka dapat terpublikasikan ke masyarakat sehingga nantinya akses dan kehidupan masyarakat Punan Batu dapat lebih diperhatikan oleh Pemerintah Daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kantor saja yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan hanya dilakukan pada satu kecamatan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan teori Efektivitas menurut Siagian (2011:20-21).

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah pedalaman dan terpencil.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Plt. Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. 2015. Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makassar. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi. Makassar: FISIP Universitas Mulawarman
- Doktrino, P.T. 2014. Persepsi Efektivitas Pengelolaan Retribusi Pasar Di Kabupaten Kotawaringin Barat. Tesis Program Magister Sains Ilmu Administrasi. Jakarta: Universitas Terbuka
- Idrus, I.A. & Ferdian, K.J. 2019. Implementasi Pelayanan Publik Pada Program Sidukun 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Dki Jakarta. Jurnal, Jakarta: FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
- Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Siagian, P. S. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Ed. 1, Cet. 19. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Purba, A. 2016. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-LAMPID (elektronik lahir, mati, pindah, datang) (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). Skripsi Program Studi Administrasi Publik. Malang: FIA Universitas Brawijaya
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Widowati, A. 2021. Implementasi Program SIPELANDUKILAT Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Wilayah Perbatasan Dan Pedalaman (Studi Kasus di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara). Skripsi Program Studi Manajemen Pembangunan. Sumedang: FMP Institut Pemerintahan Dalam Negeri