EFEKTIVITAS PROGRAM (CAPIL PDKT) PELAYANAN LEBIH DEKAT KE MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KTP-EL BAGI KOMUNITAS TERPENCIL DI KOTA MANADO PROVINSI SULAWESI UTARA

Andhika Jonathan Watung
NPP. 33.0839
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: andhikawatung@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd
Email: udayamadjid@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Population administration services in Manado City still face problems in reaching people living in remote communities, particularly in obtaining the Electronic Identity Card (KTP-el), making service innovation necessary to improve public access to population documents. To address this issue, the Department of Population and Civil Registration of Manado City implemented the Capil PdkT Program (Closer Service to the Community).* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the Capil PdkT Program in the issuance of KTP-el for remote communities in Manado City.* ***Method:*** *This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation involving informants consisting of officials of the Department of Population and Civil Registration of Manado City, field officers, and service recipients. This study used Sutrisno's program effectiveness theory, which includes program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and real change.* ***Result:*** *The results showed that the Capil PdkT Program was fairly effective in improving access to KTP-el services because it reduced barriers related to distance, time, and cost. Supporting factors included local government commitment, inter-agency cooperation, officer readiness, and positive community responses, while inhibiting factors included internet network disruptions, limited facilities, limited personnel, and suboptimal program socialization.* ***Conclusion:*** *Efforts made included improving coordination, simplifying service procedures, and enhancing field service quality so that population administration services in Manado City could operate more optimally.*

Keywords: *Capil PdkT, electronic identity card, program effectiveness, public service, remote communities,*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Manado masih menghadapi permasalahan dalam menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah komunitas terpencil, khususnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), sehingga diperlukan inovasi pelayanan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado melaksanakan Program Capil PdkT (Pelayanan Lebih Dekat ke Masyarakat). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Capil PdkT dalam pembuatan KTP-el

bagi komunitas terpencil di Kota Manado. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, petugas lapangan, dan masyarakat penerima layanan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut Sutrisno yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Capil PdkT berjalan cukup efektif dalam meningkatkan akses pelayanan pembuatan KTP-el karena mampu mengurangi hambatan jarak, waktu, dan biaya. Faktor pendukung program meliputi komitmen pemerintah daerah, kerja sama antarinstansi, kesiapan petugas, dan respons positif masyarakat, sedangkan faktor penghambat meliputi gangguan jaringan internet, keterbatasan sarana, keterbatasan petugas, dan belum optimalnya sosialisasi program. **Kesimpulan:** Upaya yang dilakukan meliputi peningkatan koordinasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, dan peningkatan kualitas pelayanan lapangan agar pelayanan administrasi kependudukan di Kota Manado dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci: Capil PdkT, efektivitas program, komunitas terpencil, KTP-el, pelayanan publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan instrumen vital dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. KTP-el berfungsi sebagai identitas resmi sekaligus kunci akses warga negara untuk memperoleh hak-hak dasar, seperti layanan publik, pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan politik (Alhosani & Alhashmi, 2024). Dokumen kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai legitimasi hukum yang memastikan negara mengakui keberadaan individu. Hal ini sejalan dengan target identitas hukum untuk semua orang dalam SDGs 2030 (Zuiderwijk et al., 2021). Selain itu, penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis teknologi informasi menjadi langkah penting dalam mewujudkan single identity number yang mampu meningkatkan akurasi data kependudukan dan efektivitas pelayanan publik (Yang et al., 2024).

Administrasi kependudukan di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat melalui UU No. 23 Tahun 2006 yang diperbarui menjadi UU No. 24 Tahun 2013. Kebijakan terbaru menegaskan transformasi digital melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD), sebagai bentuk penyesuaian layanan kependudukan dengan perkembangan teknologi (Ansell et al., 2023). Administrasi kependudukan merupakan urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014. Program Capil PdkT di Kota Manado merupakan implementasi langsung kewajiban hukum daerah dalam pelayanan administrasi kependudukan (Agostino et al., 2022). Penguatan pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi bagian dari reformasi birokrasi dalam mewujudkan good governance melalui pelayanan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Carstensen et al., 2023).

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi kendala aksesibilitas, akuntabilitas, dan transparansi (Sri Hartati, 2017). Peran negara sebagai penyedia layanan utama tetap penting dan tidak dapat digantikan (Madjid & Ulfiani, 2023). Di Kota Manado, masyarakat terpencil menghadapi hambatan jarak 20–40 km dengan biaya transportasi Rp50.000–Rp150.000 per perjalanan sehingga banyak yang menunda perekaman KTP-el (Khairi, 2020). Secara nasional, kepemilikan KTP-el telah mencapai 98,5%, namun sekitar 2,7 juta jiwa belum melakukan perekaman, terutama di wilayah kepulauan dan terpencil. Pengalaman pendataan penduduk akibat pembangunan Jalan Tol Cisumdawu

menunjukkan bahwa perubahan kondisi sosial dan wilayah dapat menimbulkan tantangan baru dalam administrasi kependudukan sehingga diperlukan pendataan yang akurat dan berkelanjutan (Amalia et al., 2024).

Program Capil PdkT (Pelayanan Lebih Dekat ke Masyarakat) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui pendekatan jemput bola bagi komunitas terpencil dan kelompok rentan (Pitono & Averus, 2018). Program ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sebagai bentuk inovasi pelayanan publik untuk mendekatkan pelayanan pembuatan KTP-el kepada masyarakat (Setiawan et al., 2025). Masyarakat terpencil termasuk kelompok rentan sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 96 Tahun 2019. Kerentanan tidak hanya disebabkan kondisi geografis, tetapi juga keterbatasan sosial, ekonomi, dan informasi. Oleh karena itu, inovasi pelayanan yang mendekatkan layanan kepada masyarakat menjadi penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak administrasi penduduk secara merata (Ode et al., 2025).

Kota Manado memiliki wilayah pesisir, dataran tinggi, dan pulau-pulau kecil, dengan sedikitnya 12 kelurahan yang sulit dijangkau, terutama di Bunaken, Manado Tua, dan Siladen. Meskipun kepemilikan KTP-el Kota Manado mencapai 95,49% dari wajib KTP, masih terdapat kesenjangan akses pada wilayah terpencil dan kepulauan. Kecamatan Bunaken hanya mencapai sekitar 69,7% kepemilikan KTP-el, lebih rendah dibanding Mapanget (72,5%) dan Malalayang (73,9%). Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerataan pelayanan administrasi kependudukan masih menjadi tantangan utama bagi pemerintah daerah (Nurdin, 2022).

Rendahnya kepemilikan KTP-el dipengaruhi hambatan geografis, tingginya biaya transportasi, rendahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya KTP-el, serta kurangnya sosialisasi dan informasi pelayanan (Ardieansyah et al., 2020). Kondisi ini menyebabkan masyarakat berisiko kehilangan akses terhadap hak-hak dasar dan partisipasi pembangunan. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan juga masih menghadapi tantangan penerimaan masyarakat, sehingga diperlukan peningkatan literasi digital dan kemudahan akses layanan berbasis teknologi (Nurrahman et al., 2022).

Sebagai respons, Pemerintah Kota Manado melaksanakan Program Capil PdkT dengan layanan perekaman dan penerbitan KTP-el langsung ke komunitas terpencil. Program ini telah menerbitkan lebih dari 5.200 dokumen kependudukan dan melayani sekitar 3.800 warga. Program tersebut sejalan dengan konsep birokrasi yang adaptif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa program jemput bola mampu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan sebesar 12% dalam dua tahun. Di sisi lain, pengembangan Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga menjadi strategi penting dalam optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan karena mampu memperluas akses layanan, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan mendukung transformasi digital pemerintahan. Namun, efektivitas Program Capil PdkT dalam pembuatan KTP-el di Kota Manado masih perlu dikaji lebih lanjut sebagai dasar pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih inklusif dan efektif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Berdasarkan penelitian, penulis berfokus pada permasalahan masih rendahnya akses sebagian masyarakat komunitas terpencil terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya kepemilikan KTP-el. Meskipun secara umum capaian kepemilikan KTP-el di Kota Manado telah mencapai 95,49%, masih terdapat kesenjangan pada wilayah-wilayah terpencil dan kepulauan seperti

Kecamatan Bunaken yang tingkat kepemilikan KTP-el-nya lebih rendah dibanding wilayah lain. Kondisi geografis yang sulit dijangkau, tingginya biaya transportasi, keterbatasan sarana pelayanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya KTP-el menjadi faktor yang menyebabkan sebagian warga belum memperoleh identitas kependudukan secara optimal. Padahal KTP-el merupakan dokumen penting yang menjadi syarat untuk mengakses berbagai layanan publik, bantuan sosial, pelayanan kesehatan, pendidikan, serta hak-hak administratif lainnya. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Manado melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan Program Capil PdkT sebagai inovasi pelayanan jemput bola untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang berada di wilayah terpencil.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola, pelayanan KTP-el bagi kelompok rentan, maupun kualitas pelayanan perekaman KTP-el di berbagai daerah, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak berfokus pada peningkatan cakupan pelayanan, kualitas layanan, dan kendala operasional secara umum. Penelitian sebelumnya juga belum secara khusus mengkaji efektivitas Program Capil PdkT sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ditujukan bagi komunitas terpencil di Kota Manado dengan menggunakan indikator efektivitas program yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Selain itu, masih terbatas kajian yang mengidentifikasi secara mendalam faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program serta upaya pemerintah daerah dalam mengatasi hambatan pelayanan KTP-el bagi komunitas terpencil. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan memberikan analisis empiris mengenai efektivitas Program Capil PdkT dalam meningkatkan akses pelayanan KTP-el bagi masyarakat terpencil sekaligus menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih inklusif di Kota Manado.

1.3. Urgensi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Program Capil PdkT dalam pembuatan KTP-el bagi komunitas terpencil di Kota Manado, penelitian ini penting dilakukan karena masih terdapat kesenjangan akses pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah-wilayah terpencil dan kepulauan yang menyebabkan sebagian masyarakat belum memiliki KTP-el sebagai identitas hukum dasar. Kondisi tersebut berpotensi menghambat masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik, bantuan sosial, layanan kesehatan, pendidikan, serta hak politik sebagai warga negara. Selain itu, masih ditemukannya hambatan berupa keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan jaringan internet, keterbatasan petugas, serta belum optimalnya sosialisasi program menunjukkan perlunya evaluasi terhadap pelaksanaan Program Capil PdkT agar tujuan pelayanan yang inklusif dan merata dapat tercapai. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka Pemerintah Kota Manado dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan mengalami keterbatasan data empiris dalam menilai tingkat keberhasilan program, mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung, serta merumuskan langkah perbaikan yang tepat sasaran. Akibatnya, upaya peningkatan cakupan kepemilikan KTP-el bagi komunitas terpencil berpotensi berjalan kurang optimal, sehingga kesenjangan pelayanan administrasi kependudukan dapat terus terjadi dan berdampak pada belum terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat secara merata

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas efektivitas pelayanan publik, administrasi kependudukan, serta inovasi pelayanan jemput bola dalam perekaman dan penerbitan KTP-el. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, khususnya bagi kelompok rentan dan masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Alhosani & Alhashmi, 2024)mengkaji efektivitas pelayanan jemput bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori efektivitas organisasi Gibson serta teori pelayanan publik Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program jemput bola cukup efektif dalam meningkatkan cakupan perekaman KTP-el, meskipun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sosialisasi yang belum merata. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Layne dan Lee (2001) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik menuju e-government membutuhkan integrasi layanan dan kemampuan pemerintah menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh (Ansell et al., 2023)membahas kualitas layanan KTP elektronik bagi penyandang disabilitas dan lansia di Kabupaten Mojokerto melalui program Teman Dilan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus kualitatif dengan pendekatan inovasi pelayanan publik dan pelayanan inklusif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program tersebut efektif menjangkau kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat yang mengalami keterbatasan mobilitas. Namun demikian, pelaksanaannya masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, minimnya peralatan portabel, serta kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini memperkuat pandangan (Yang et al., 2024) bahwa tingkat penerimaan layanan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta persepsi kemudahan dan manfaat layanan yang diberikan.

Penelitian lain dilakukan oleh (Agostino et al., 2022)yang mengkaji efektivitas pelayanan publik pada pelayanan perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan landasan teori pelayanan publik SERVQUAL serta teori efektivitas Campbell. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perekaman KTP-el di Kota Manado tergolong cukup efektif, namun masih ditemukan beberapa hambatan seperti antrian pelayanan yang panjang, keterbatasan mesin perekaman, serta keterlambatan distribusi blangko KTP-el. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan layanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan pengalaman pengguna sebagaimana dijelaskan oleh Venkatesh et al. (2011) dalam pengembangan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

Selain itu, penelitian (Zuiderwijk et al., 2021) yang dilakukan di Kabupaten Minahasa Utara menemukan bahwa program pelayanan jemput bola mampu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan secara signifikan. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga mengungkap adanya berbagai kendala berupa keterbatasan infrastruktur dan sumber daya pendukung yang memengaruhi keberhasilan program. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Carstensen et al., 2023) yang menegaskan

bahwa sikap positif masyarakat terhadap layanan pemerintah akan terbentuk apabila pemerintah mampu menyediakan pelayanan yang mudah diakses, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan warga.

Penelitian yang dilakukan oleh (Madjid & Ulfiani, 2023)mengenai inovasi pelayanan jemput bola dalam perekaman KTP-el menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan strategi penting dalam memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang mengalami hambatan akses. Pelayanan yang bersifat proaktif dan mendekat kepada masyarakat terbukti dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta mempercepat pemenuhan hak administrasi kependudukan warga. Temuan ini relevan dengan penelitian (Khairi, 2020) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik membutuhkan inovasi berkelanjutan, dukungan sumber daya manusia, serta kesiapan organisasi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya karena secara khusus mengkaji efektivitas Program Capil PdkT (Pelayanan Lebih Dekat ke Masyarakat) dalam pembuatan KTP-el bagi komunitas terpencil di Kota Manado, yang hingga saat ini belum banyak diteliti secara mendalam. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada efektivitas pelayanan jemput bola di daerah lain, kualitas layanan KTP-el bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, atau efektivitas pelayanan perekaman KTP-el secara umum tanpa menitikberatkan pada komunitas terpencil sebagai kelompok sasaran utama. Kebaruan penelitian ini terletak pada karakteristik objek penelitian, yaitu komunitas terpencil di wilayah kepulauan dan daerah sulit dijangkau di Kota Manado, serta pada fokus program inovasi Capil PdkT sebagai strategi pelayanan administrasi kependudukan berbasis pendekatan jemput bola. Selain itu, penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas Program menurut Sutrisno yang meliputi dimensi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menggunakan teori efektivitas organisasi, SERVQUAL, maupun teori inovasi pelayanan publik. Penelitian ini juga tidak hanya menganalisis tingkat efektivitas program, tetapi sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam mengatasi hambatan pelayanan KTP-el bagi komunitas terpencil, sehingga memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian pelayanan publik yang inklusif dan administrasi kependudukan berbasis pendekatan kedekatan layanan kepada masyarakat.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Capil PdkT (Pelayanan Lebih Dekat ke Masyarakat) dalam pembuatan KTP-el bagi komunitas terpencil di Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan memahami secara mendalam efektivitas Program Capil PdkT (Pelayanan Lebih Dekat ke Masyarakat) dalam pembuatan KTP-el bagi komunitas terpencil di Kota Manado. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena pelayanan publik secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan, serta menjelaskan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program.

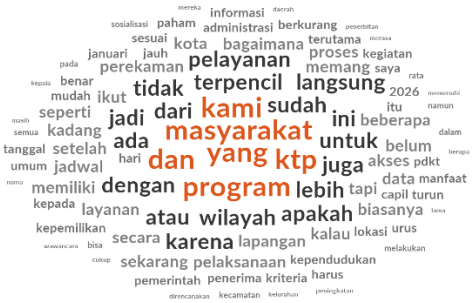
Analisis penelitian berpedoman pada teori efektivitas program dari Sutrisno yang meliputi dimensi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen, laporan, regulasi, serta data administrasi kependudukan yang relevan. Informan penelitian dipilih secara purposive karena dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan Program Capil PdkT, yang terdiri atas pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, petugas lapangan, dan masyarakat penerima layanan. Kepala Dinas atau pejabat yang membidangi pelayanan administrasi kependudukan ditetapkan sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan, pemahaman kebijakan, serta informasi yang paling lengkap terkait perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program (Sugiyono, 2019; Creswell, 2016). Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan Program Capil PdkT.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Untuk memperkuat ketepatan interpretasi data, penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak NVivo 14 Pro dalam proses pengelompokan, pengkodean, dan visualisasi data hasil wawancara. Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi dari berbagai informan serta mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado serta wilayah komunitas terpencil yang menjadi sasaran Program Capil PdkT. Kegiatan penelitian berlangsung selama kurang lebih sepuluh bulan, mulai dari tahap penyusunan proposal, pengumpulan data lapangan, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian pada tahun akademik 2025–2026, sehingga mampu menggambarkan kondisi aktual pelaksanaan program secara kontekstual dan mendalam (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Subbab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pelaksanaan Program Capil PdkT (Pelayanan Lebih Dekat kepada Masyarakat) dalam pembuatan KTP-el bagi komunitas terpencil di Kota Manado. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan NVivo 14 Pro untuk mengidentifikasi tema utama, pola keterkaitan antar kategori, dan isu dominan yang muncul dari hasil wawancara. Hasil analisis disajikan dalam bentuk word cloud, hierarchy chart (project map), dan matrix coding query. Word cloud digunakan untuk melihat frekuensi kemunculan kata, hierarchy chart untuk memahami hubungan antar tema, dan matrix coding query untuk melihat distribusi tema berdasarkan informan. Pembahasan dilakukan secara deskriptif, analitis, dan interpretatif dengan mengaitkan hasil penelitian pada konsep efektivitas program dan pelayanan publik.

Gambar 1.
Word Cloud

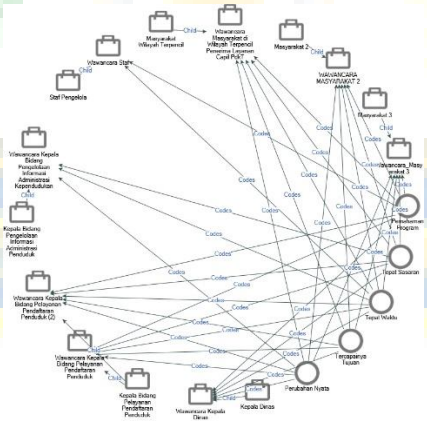


Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026.

Berdasarkan Gambar 1. kata yang paling dominan adalah "masyarakat", "program", "pelayanan", "langsung", dan "KTP". Dominasi kata tersebut menunjukkan bahwa penelitian berfokus pada pelaksanaan Program Capil PdkT sebagai bentuk pelayanan publik yang berorientasi langsung kepada masyarakat dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan berupa KTP-el. Kata "masyarakat" menunjukkan bahwa program berpusat pada kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Kata "program" dan "pelayanan" menunjukkan fokus penelitian pada implementasi pelayanan di lapangan. Sementara itu, kemunculan kata "langsung" dan "lapangan" menunjukkan bahwa program dilaksanakan dengan pendekatan jemput bola, yaitu pemerintah mendatangi masyarakat secara langsung, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses.

Namun, terdapat pula kata "tidak", "belum", dan "terpencil" yang cukup dominan. Hal ini mengindikasikan adanya kendala dalam pelaksanaan program. Kata "belum" menunjukkan masih terdapat aspek program yang belum berjalan optimal, sedangkan kata "terpencil" menunjukkan bahwa kondisi geografis menjadi tantangan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kata "tidak" mengindikasikan adanya pengalaman negatif atau ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pelayanan. Di sisi lain, munculnya kata "membantu", "manfaat", dan "memiliki" menunjukkan bahwa Program Capil PdkT memberikan dampak positif berupa kemudahan akses layanan dan peningkatan kepemilikan KTP-el. Dengan demikian, analisis word cloud menunjukkan adanya manfaat program sekaligus kendala dalam implementasinya.

Gambar 2.
Hierarchy Chart



Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026.

Berdasarkan Gambar 2. setiap informan memiliki keterkaitan dengan dimensi efektivitas program yang digunakan dalam penelitian. Hubungan yang ditunjukkan melalui node menggambarkan bahwa dimensi tersebut muncul dan didukung dalam hasil wawancara informan. Indikator pemahaman program merupakan dimensi yang paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan program. Perbedaan pemahaman antara pelaksana dan masyarakat dapat memengaruhi pelaksanaan maupun penerimaan program.

Pada indikator ketepatan sasaran, program telah diarahkan kepada masyarakat yang membutuhkan, khususnya di wilayah terpencil. Namun, keterhubungan yang tidak merata menunjukkan masih terdapat kelompok masyarakat yang belum sepenuhnya terjangkau. Indikator ketepatan waktu menunjukkan adanya variasi pengalaman di lapangan, yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan program belum sepenuhnya konsisten dalam penjadwalan dan kehadiran layanan. Sementara itu, indikator tercapainya tujuan dan perubahan nyata menunjukkan bahwa program telah memberikan dampak tertentu, meskipun belum merata di seluruh wilayah.

Secara keseluruhan, hierarchy chart menunjukkan bahwa efektivitas Program Capil PdkT dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan sehingga tidak dapat dinilai hanya dari satu aspek saja.

Tabel 1.

Matrix Coding Query NVivo 14 Pro

Codes	**Wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**	**Wawancara Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**	**Wawancara Kepala Dinas**	**Wawancara Masyarakat 2**	**Wawancara Masyarakat 3**	**Wawancara Masyarakat 1**	**Wawancara Staf**
Pemahaman Program	5	0	3	2	1	1	3
Perubahan Nyata	1	2	1	3	4	3	0
Tepat Sasaran	8	2	1	2	1	1	0
Tepat Waktu	2	1	2	2	2	1	3
Tercapainya Tujuan	4	0	2	1	1	1	0

Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026.

Berdasarkan Tabel 1. indikator pemahaman program memiliki frekuensi kemunculan tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman program merupakan isu sentral dalam pelaksanaan Program Capil PdkT. Keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pelaksana dan masyarakat terhadap tujuan, mekanisme, dan manfaat program. Indikator ketepatan sasaran menunjukkan bahwa program telah diarahkan kepada masyarakat di wilayah terpencil yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Namun, variasi frekuensi antar informan menunjukkan bahwa jangkauan program belum sepenuhnya merata.

Indikator ketepatan waktu menunjukkan frekuensi yang bervariasi. Sebagian informan menilai pelayanan telah sesuai jadwal, sedangkan sebagian lainnya mengungkapkan adanya keterlambatan atau ketidaksesuaian waktu. Kondisi ini menunjukkan bahwa konsistensi pelaksanaan program masih menjadi tantangan. Pada indikator tercapainya tujuan, program dinilai telah meningkatkan akses masyarakat terhadap pembuatan KTP-el. Namun, frekuensi yang tidak terlalu tinggi menunjukkan bahwa pencapaian tujuan belum sepenuhnya optimal atau belum dirasakan secara merata.

Sementara itu, indikator perubahan nyata menunjukkan bahwa dampak program dirasakan berbeda oleh masing-masing informan. Sebagian masyarakat merasakan kemudahan dalam memperoleh KTP-el, sedangkan sebagian lainnya belum merasakan perubahan yang signifikan. Dilihat dari perspektif informan, pihak pelaksana lebih banyak menjelaskan aspek teknis, prosedural, dan tujuan program, sedangkan masyarakat lebih banyak menyampaikan pengalaman langsung dalam menerima pelayanan. Perbedaan perspektif ini memperkaya hasil analisis efektivitas program.

Secara keseluruhan, analisis matrix coding query menunjukkan bahwa efektivitas Program Capil PdkT dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pemahaman, kondisi wilayah, dan kualitas

pelaksanaan di lapangan. Hasil ini memperkuat temuan bahwa program telah berjalan dan memberikan manfaat, namun masih perlu peningkatan dalam pemerataan layanan, peningkatan pemahaman masyarakat, dan konsistensi pelaksanaan program.

3.1 Pemahaman Program

Dari aspek pemahaman program, hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak pelaksana memiliki pemahaman yang baik mengenai tujuan dan mekanisme Program Capil PdkT. Program ini dipahami sebagai inovasi pelayanan untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, khususnya di wilayah terpencil, agar masyarakat dapat memperoleh KTP-el tanpa terkendala jarak dan biaya. Mekanisme program dilaksanakan melalui tahapan pendataan sasaran, koordinasi dengan kecamatan dan kelurahan, penjadwalan kegiatan, serta pelaksanaan pelayanan langsung di lapangan.

Gambar 3.
Mind Map Dimensi Pemahaman Program



Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026.

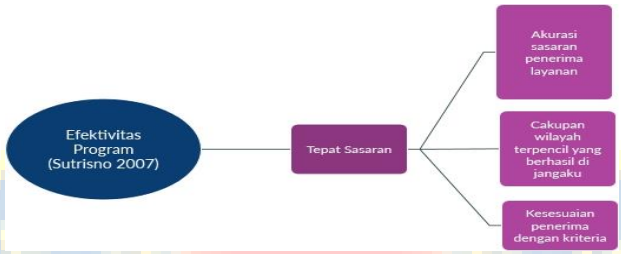
Berdasarkan Gambar 3. seluruh pelaksana memiliki pemahaman yang relatif sama mengenai tujuan dan mekanisme Program Capil PdkT. Program dipandang sebagai bentuk pelayanan publik yang proaktif untuk mengatasi keterbatasan akses masyarakat di wilayah terpencil melalui pelayanan langsung di lapangan. Pada tingkat masyarakat, pemahaman terhadap program masih menunjukkan variasi. Sebagian masyarakat telah memahami manfaat program karena pernah merasakan langsung pelayanan yang diberikan, sedangkan masyarakat yang belum pernah mengikuti pelayanan atau kelompok lanjut usia masih memiliki pemahaman yang terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program.

Dari indikator kualitas sosialisasi program, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi dilakukan melalui koordinasi dengan kecamatan, kelurahan, aparat lingkungan, serta sosialisasi langsung saat kegiatan pelayanan berlangsung. Namun, sosialisasi di beberapa wilayah terpencil masih perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat mengetahui keberadaan dan manfaat program. Terdapat kesenjangan pemahaman antara pelaksana dan masyarakat. Pihak pelaksana telah memiliki pemahaman yang baik dan seragam mengenai tujuan serta mekanisme program, sedangkan pemahaman masyarakat masih bervariasi dan umumnya meningkat setelah menerima pelayanan secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang selama ini dilakukan belum sepenuhnya optimal, sehingga diperlukan penyebaran informasi yang lebih luas dan merata sebelum program dilaksanakan.

3.2 Ketepatan Sasaran

Dari aspek ketepatan sasaran, Program Capil PdkT telah diarahkan kepada masyarakat di wilayah terpencil yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Penentuan sasaran dilakukan melalui pendataan dan koordinasi dengan kecamatan, kelurahan, serta aparat lingkungan sehingga masyarakat yang belum memiliki KTP-el dapat teridentifikasi dengan baik.

Gambar 4.
Mind Map Dimensi Tepat Sasaran



Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026.

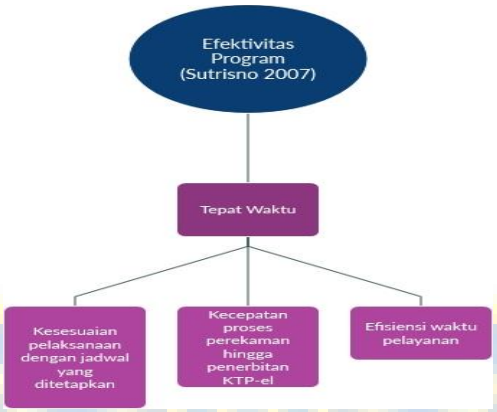
Berdasarkan Gambar 4. penentuan sasaran program dilakukan melalui verifikasi data menggunakan sistem SIAK yang disinkronkan dengan data kelurahan dan kecamatan, kemudian diverifikasi kembali melalui pengecekan langsung di lapangan. Mekanisme ini menunjukkan bahwa penetapan sasaran telah dilakukan secara sistematis sehingga penerima layanan umumnya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Dari indikator cakupan wilayah terpencil yang berhasil dijangkau, hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Capil PdkT telah menjangkau sejumlah wilayah terpencil dan kepulauan di Kota Manado, khususnya Kecamatan Bunaken yang mencakup Pulau Bunaken, Manado Tua, dan Siladen, serta beberapa wilayah pinggiran yang memiliki keterbatasan akses pelayanan administrasi kependudukan. Program ini telah berhasil mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang selama ini sulit memperoleh layanan secara langsung.

Dari indikator kesesuaian penerima manfaat dengan kriteria komunitas terpencil, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan merupakan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses pelayanan administrasi kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat di luar kelompok sasaran utama yang ikut menerima pelayanan selama berada di lokasi kegiatan dan memenuhi persyaratan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sasaran program telah ditetapkan secara jelas dan sebagian besar penerima layanan telah sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Akan tetapi, adanya masyarakat di luar kelompok sasaran utama yang turut menerima pelayanan menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program belum sepenuhnya optimal. Di satu sisi, hal ini mencerminkan fleksibilitas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, tetapi di sisi lain menunjukkan bahwa pencapaian ketepatan sasaran masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan tujuan awal program.

3.3 Ketepatan Waktu

Pada aspek ketepatan waktu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Capil PdkT secara umum telah mengikuti jadwal yang telah direncanakan. Meskipun terdapat penyesuaian akibat faktor cuaca, keterbatasan sarana transportasi, dan sulitnya akses menuju wilayah terpencil, perubahan tersebut tidak menghambat pelaksanaan program secara keseluruhan. Dengan demikian, ketepatan waktu pelaksanaan program dapat dikatakan telah berjalan cukup baik.

Gambar 5.
Mind Map Dimensi Tepat Waktu



Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026.

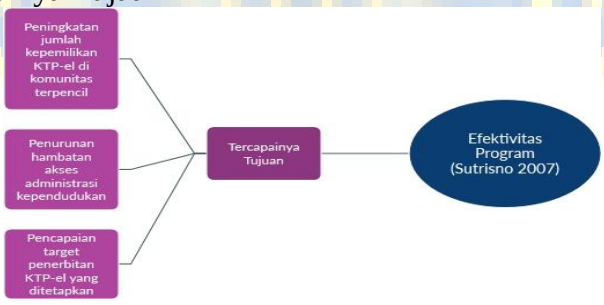
Berdasarkan Gambar 5. pelaksanaan program pada umumnya telah berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan. Namun, kondisi cuaca, keterbatasan kendaraan, dan sulitnya menjangkau lokasi pelayanan terkadang menyebabkan penyesuaian waktu pelaksanaan di lapangan. Meskipun demikian, agenda yang telah disusun tetap dapat dilaksanakan sesuai rencana. Dari indikator kecepatan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses perekaman data dapat diselesaikan secara langsung di lokasi pelayanan dan tidak memerlukan waktu yang lama. Namun, penerbitan KTP-el masih memerlukan waktu tambahan karena dipengaruhi oleh proses lanjutan di kantor dan ketersediaan blangko.

Dari indikator efisiensi waktu pelayanan bagi masyarakat, Program Capil PdkT memberikan kemudahan karena masyarakat dapat memperoleh pelayanan langsung di wilayah tempat tinggal mereka tanpa harus datang ke kantor pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menghemat waktu, tenaga, dan biaya masyarakat. Ketepatan waktu pelayanan dalam Program Capil PdkT sudah cukup baik. Pelayanan perekaman data berlangsung cepat dan efisien, meskipun tahap penerbitan dokumen belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor teknis dan ketersediaan blangko.

3.4 Tercapainya Tujuan

Dari aspek tercapainya tujuan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Capil PdkT telah memberikan hasil yang positif dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el pada masyarakat di wilayah terpencil. Program ini mampu menambah jumlah masyarakat yang sebelumnya belum memiliki KTP-el menjadi telah melakukan perekaman dan memiliki dokumen kependudukan tersebut.

Gambar 6.
Mind Map Dimensi Tercapainya Tujuan



Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026.

Berdasarkan Gambar 6. terdapat peningkatan kepemilikan KTP-el setelah pelaksanaan Program Capil PdkT, khususnya pada wilayah yang menjadi lokasi pelayanan. Walaupun tingkat peningkatan berbeda di setiap wilayah, secara umum program menunjukkan tren peningkatan jumlah penduduk yang

telah melakukan perekaman dan memiliki KTP-el. Dari indikator peningkatan jumlah kepemilikan KTP-el di komunitas terpencil, program telah menunjukkan pencapaian yang cukup baik. Masyarakat yang sebelumnya belum memiliki dokumen kependudukan kini telah melakukan perekaman dan memperoleh KTP-el, sehingga program memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

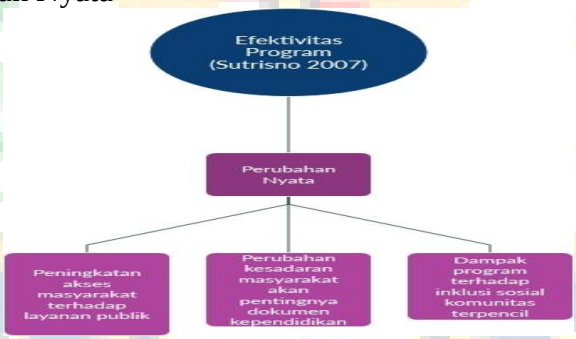
Dari indikator penurunan hambatan akses administrasi kependudukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Capil PdkT berhasil mengurangi hambatan yang selama ini dihadapi masyarakat, terutama terkait jarak, biaya transportasi, dan keterbatasan akses menuju kantor pelayanan. Kehadiran petugas secara langsung ke lokasi pelayanan membuat masyarakat lebih mudah memperoleh layanan administrasi kependudukan. Dari indikator pencapaian target penerbitan KTP-el, hasil penelitian menunjukkan bahwa target penerbitan KTP-el pada umumnya telah tercapai sesuai dengan perencanaan program. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti keterbatasan blangko dan gangguan jaringan yang menyebabkan sebagian kecil dokumen tidak dapat diselesaikan secara langsung dan harus diproses setelah kegiatan berlangsung.

Secara keseluruhan, Program Capil PdkT telah berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kepemilikan KTP-el dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Namun demikian, pencapaian tersebut belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah sehingga menunjukkan bahwa keberhasilan program masih bersifat parsial dan perlu terus ditingkatkan.

3.5 Perubahan Nyata

Dari aspek perubahan nyata, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemilikan KTP-el memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai pelayanan publik serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.

Gambar 7.
Mind Map Dimensi Perubahan Nyata



Sumber: Output NVivo 14 Pro, diolah oleh Penulis, 2026.

Berdasarkan Gambar 7. Program Capil PdkT memberikan dampak nyata bagi masyarakat, baik dalam peningkatan akses terhadap layanan publik, perubahan kesadaran mengenai pentingnya KTP-el, maupun peningkatan inklusi sosial masyarakat di wilayah terpencil. Dari indikator peningkatan akses masyarakat terhadap layanan publik lainnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah memiliki KTP-el, masyarakat lebih mudah mengakses berbagai layanan publik seperti BPJS, bantuan sosial, dan kebutuhan administrasi lainnya tanpa mengalami kendala berarti.

Dari indikator perubahan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, masyarakat mulai memahami manfaat kepemilikan KTP-el setelah merasakan langsung kemudahan pelayanan yang diberikan melalui Program Capil PdkT. Pengalaman langsung tersebut mendorong meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Dari indikator dampak program terhadap inklusi sosial komunitas terpencil, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih diperhatikan oleh pemerintah dan memperoleh kesempatan pelayanan publik yang lebih

setara dengan masyarakat di wilayah perkotaan. Hal ini menunjukkan bahwa program tidak hanya berdampak pada kepemilikan dokumen kependudukan, tetapi juga meningkatkan rasa keadilan dan kesetaraan pelayanan.

Selain itu, masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan publik setelah memiliki KTP-el. Hal ini menunjukkan bahwa Program Capil PdkT tidak hanya meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik lainnya.

Berdasarkan lima dimensi efektivitas program, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, dapat disimpulkan bahwa Program Capil PdkT dalam pembuatan KTP-el bagi komunitas terpencil di Kota Manado tergolong cukup efektif karena telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Namun demikian, efektivitas program belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam aspek pemahaman masyarakat, pemerataan layanan, dan konsistensi pelaksanaan program.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Capil PdkT (Pelayanan Lebih Dekat ke Masyarakat) di Kota Manado telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan akses pelayanan pembuatan KTP-el bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil. Efektivitas tersebut terlihat dari keberhasilan program dalam mengurangi hambatan jarak, waktu, dan biaya yang selama ini menjadi kendala utama masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, program ini juga dinilai tepat sasaran karena mampu menjangkau kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan, serta memberikan dampak nyata berupa peningkatan kepemilikan KTP-el dan kemudahan akses terhadap berbagai layanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan jemput bola yang diterapkan Pemerintah Kota Manado mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sama halnya dengan temuan penelitian Kalesaran, Sumarauw, dan Karongkong (2020) yang menemukan bahwa program pelayanan jemput bola mampu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Minahasa Utara, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan langsung kepada masyarakat efektif dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el pada komunitas terpencil. Temuan ini juga memperkuat penelitian Achmad Safna Al Azra, Ari Subowo, dan Augustin Rina Herawati yang menyatakan bahwa pelayanan jemput bola cukup efektif meningkatkan cakupan perekaman KTP-el meskipun masih menghadapi kendala sumber daya manusia dan sarana prasarana. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa hambatan tidak hanya berasal dari keterbatasan SDM dan fasilitas, tetapi juga dari gangguan jaringan internet, keterbatasan blangko, serta belum optimalnya sosialisasi program kepada masyarakat. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya mengenai efektivitas pelayanan jemput bola dalam administrasi kependudukan, sekaligus menunjukkan bahwa keberhasilan program masih memerlukan dukungan infrastruktur, peningkatan kualitas sosialisasi, dan penguatan kapasitas pelayanan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh masyarakat terpencil.

3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan menarik bahwa keberhasilan Program Capil PdkT tidak hanya dipengaruhi oleh mekanisme pelayanan jemput bola, tetapi juga oleh tingginya respons positif masyarakat dan komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan layanan administrasi kependudukan

hingga ke wilayah terpencil. Di sisi lain, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa hambatan, seperti kondisi geografis yang sulit dijangkau, gangguan jaringan internet, keterbatasan jumlah petugas dan sarana pendukung, serta belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas program sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam memaksimalkan faktor pendukung sekaligus mengatasi berbagai kendala teknis dan nonteknis agar pelayanan dapat menjangkau seluruh masyarakat secara merata.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa Program Capil PdkT (Pelayanan Lebih Dekat kepada Masyarakat) dalam pembuatan KTP-el bagi komunitas terpencil di Kota Manado telah berjalan cukup efektif karena mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan akses akibat faktor geografis, ekonomi, dan kurangnya pemahaman mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Efektivitas program terlihat dari pemahaman petugas terhadap tujuan program, ketepatan sasaran pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, tercapainya tujuan program, serta adanya perubahan nyata berupa meningkatnya kemudahan masyarakat dalam memperoleh KTP-el. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi kendala pada aspek ketepatan waktu pelayanan yang disebabkan oleh gangguan jaringan internet dan keterbatasan sarana pendukung di lapangan, sehingga masih diperlukan perbaikan untuk mengoptimalkan pelaksanaan program

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada pelaksanaan Program Capil PdkT di Kota Manado, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada daerah lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bergantung pada hasil wawancara dan observasi informan sehingga bersifat kontekstual.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan pada wilayah lain atau menggunakan metode kuantitatif maupun komparatif untuk mengukur efektivitas program secara lebih luas. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji pemanfaatan teknologi digital dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan akses layanan bagi masyarakat terpencil dan kelompok rentan

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bantuan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan dan pihak yang telah memberikan dukungan, data, serta kontribusi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agostino, D., Saliterer, I., & Steccolini, I. (2022). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability and Management*, *38*(2), 152–176. https://doi.org/10.1111/faam.12301

Alhosani, K., & Alhashmi, S. M. (2024). Opportunities, challenges, and benefits of AI innovation in government services: a review. *Discover Artificial Intelligence*, *4*(1). https://doi.org/10.1007/s44163-024-00111-w

Amalia, R., Kurniawan, D. M. Z., & Syafri, W. (2024). Efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! di Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, *10*(2), 86–97. https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/16959/6404

Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2023). Public administration and politics meet turbulence: The search for robust governance responses. *Public Administration*, *101*(1), 3–22. https://doi.org/10.1111/padm.12874

Ardieansyah, A., Meiyenti, I., Mulya Nalien, E., & Sentosa, I. (2020). The Role of Tungku Tigo Sajarangan in The Community Development Planning of Minangkabau, Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, *12*(2), 141–155. https://doi.org/10.33701/jtp.v12i2.881

Carstensen, M. B., Sørensen, E., & Torfing, J. (2023). Why we need bricoleurs to foster robust governance solutions in turbulent times. *Public Administration*, *101*(1), 36–52. https://doi.org/10.1111/padm.12857

Khairi, H. (2020). Local Elections (Pilkada): Money Politics and Cukong Democracy. *Jurnal Bina Praja*, *12*(2), 249–260. https://doi.org/10.21787/jbp.12.2020.249-260

Madjid, U., & Ulfiani, A. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN KERJA PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PTSP DAN TENAGA KERJA DALAM RANGKA MENURUNKAN TINGKAT PENGANGGURAN DI KABUPATEN BULUKUMBA PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, *6*(1), 109–128. https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jap.v6i2.1738 VOLUME

Nurdin, I. N. (2022). Trend on Public Administration Research: Bibliometric Analysis. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, *14*(1), 57–65. https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2530

Nurrahman, A., Sabaruddin, & Salma, R. N. L. (2022). Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP). *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, *2*(2), 106–125. https://doi.org/10.33701/jpkp.v7i1.5246

Ode, L., Rabil, M., Ode, W., Nurwansyah, A., Setiawan, F. A., Hasan, M. R., Apriyansa, A., Kebangsaan, U., Author, C., & Online, A. (2025). Analysis of User Acceptance of the EPDesKel Application within the Nagari Government of Agam Regency Using the EUCS Method. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, *7*(2), 181–200. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5806

Pitono, A., & Averus, A. (2018). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *20*(1), 15–21. https://doi.org/https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v20i1.11677

Setiawan, F. A., Rezkiadi, F. S., Hardiansyah, R., Fahlevvi, M., & Apriyansa, A. (2025). Integrasi Big Data Dan Sistem Informasi Geospasial Untuk Meningkatkan Ketahanan Pangan Di Indonesia. *Data Sciences Indonesia (DSI)*, *5*(1), 105–118. https://doi.org/10.47709/dsi.v5i1.6287

Sri Hartati, I. A. dan S. H. (2017). PENGARUH KEMAMPUAN PEMAHAMAN KONSEP, KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN KONEKSI TERHADAP KEMAMPUAN PEMECAHAN MASALAH. *Journal of Mathematics Education, Science and Technology*, *2*(1), 43–72. https://doi.org/https://doi.org/10.30651/must.v2i1.403

Yang, C., Gu, M., & Albitar, K. (2024). Government in the digital age: Exploring the impact of digital

transformation on governmental efficiency. *Technological Forecasting and Social Change*, *208*(September), 123722. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123722

Zuiderwijk, A., Chen, Y. C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government Information Quarterly*, *38*(3). https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577