

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk terbesar dengan menduduki peringkat keempat di dunia. Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2020, jumlah penduduk Indonesia tercatat sebanyak 270 juta jiwa. Jumlah tersebut mengalami kenaikan tiga kali lipat dibandingkan hasil sensus tahun 1961. Jika pola pertumbuhan penduduk terus berlanjut, maka diperkirakan pada tahun 2030 jumlah penduduk di Indonesia akan mencapai 294 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2022).

Dengan besarnya jumlah penduduk tersebut, maka pemerintah perlu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima untuk menyejahterakan rakyat Indonesia. Seperti apa yang diamanatkan *founding father* Negara Kesatuan Republik Indonesia bahwa Indonesia merupakan negara *welfare state* atau negara yang memegang peranan penting dalam menjamin kesejahteraan bagi setiap warga negaranya. Pernyataan tersebut tertuang dalam Pembukaan UUD 1945 pada alinea keempat, yaitu:

“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa...”

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk menunjang kinerjanya serta terbentuknya negara *welfare state* dengan mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan prima

yang dimaksud adalah memberikan upaya terbaik dan maksimal sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi sesuai kebutuhannya (Puspitasari, 2019). Upaya tersebut sebagai perwujudan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Dalam hal ini aparatur negara sebagai pelayan masyarakat menjadi penentu sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam menyejahterakan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi setiap penduduknya sesuai apa yang telah tercantum dalam Undang-Undang. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan.”

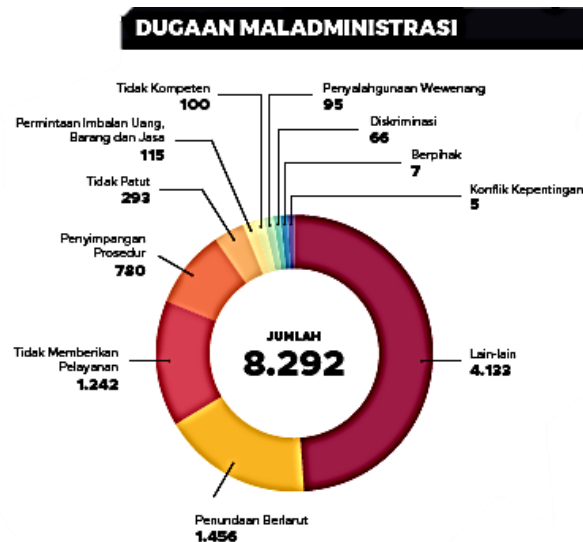
Praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara ideal mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menjelaskan bahwa praktik penyelenggaraan layanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan layanan publik juga merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk Indonesia, sehingga mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal yang diperlukan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang jelas.

Dilihat dari ruang lingkupnya, maka penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*) meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Mulai dari seseorang yang masih di dalam kandungan ketika diperiksa dan melahirkan dibantu tenaga medis dan menggunakan fasilitas medis dari pemerintah, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan, mengurus KTP dan KK, mengurus perkawinan, dan mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah, sampai mengurus administrasi kematian.

Dari kondisi tersebut, seharusnya penyelenggaraan pelayanan publik harus mengedepankan aturan-aturan yang sesuai dengan standar pelayanan. Tetapi fakta di lapangan menunjukkan bahwa praktik pelayanan publik di Indonesia belum mengacu pada aturan sesuai dengan standar pelayanan sehingga tidak mengherankan jika praktik pelayanan publik masih ditemukan hal seperti permintaan imbalan, praktik menunda-nunda pelayanan dan bahkan tidak memberikan pelayanan. Hal ini dipertegas oleh data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke dalam Ombudsman RI, bahwa permasalahan buruknya pelayanan sebagian besar diakibatkan praktik menunda-nunda pelayanan, tidak memberikan pelayanan, serta permintaan uang, barang, atau jasa. (Ombudsman RI, 2022)

Ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung menimbulkan maladministrasi, salah satu bentuk maladministrasi yaitu praktik pelayanan yang rumit serta waktu pelayanan yang lama menyebabkan terkurasnya tenaga dan waktu penerima pelayanan publik walaupun pelayanan bisa diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila diterapkan sesuai dengan standar pelayanan dan

standar operasional prosedur yang ada. Permasalahan ini terjadi karena kurang berhasilnya sistem pengawasan untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pelaksana serta kurangnya kepedulian birokrat dalam menjaga komitmen yang diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 (Mayasari, 2019).



**Gambar 1. 1** Dugaan Maladministrasi Tahun 2022

*Sumber: Ombudsman RI 2022*

Grafik di atas merupakan hasil pemeriksaan Ombudsman RI melalui aplikasi “SIMPel”, terdapat 8.292 laporan mengenai maladministrasi sepanjang tahun 2022. Laporan tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 yang terdapat 7.186 laporan. Jumlah tersebut tentunya tidak sedikit, sehingga perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik guna menghilangkan masyarakat terhadap pemerintah mengenai citra birokrasi pelayanan publik yang masih sangat buruk. Praktik maladministrasi dapat ditekan secara optimal apabila Ombudsman RI dapat bekerja sesuai tugas pokoknya. Hal ini memerlukan partisipasi aktif masyarakat melaporkan dugaan maladministrasi (Dharmawan & Marbun, 2021).

**Tabel 1. 1. Jumlah Laporan Berdasarkan Jenis Akses Tahun 2022**

Kantor	Jenis Akses					Grand Total
	Investigasi atas Prakarsa Sendiri	Konsultasi Non Laporan	Laporan Masyarakat	Respon Cepat	Tembusan	
Pusat	10	1455	1129	108	-	2702
Aceh	2	78	74	-	52	206
Bali	-	339	166	211	134	850
Banten	8	230	111	8	74	431
Bangkaulu	-	260	98	10	37	405
DI Yogyakarta	8	293	167	9	33	510
Gorontalo	-	151	79	6	2	238
Jakarta Raya	2	329	186	13	84	614
Jambi	-	152	179	21	110	462
Jawa Barat	-	419	177	5	208	809
Jawa Tengah	1	387	242	44	43	717
<b>Jawa Timur</b>	<b>1</b>	<b>452</b>	<b>304</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>766</b>
Kalimantan Barat	1	307	247	3	134	792
Kalimantan Selatan	12	938	245	-	113	1308
Kalimantan Tengah	-	52	106	-	40	198
Kalimantan Timur	2	147	132	3	75	359
Kalimantan Utara	-	285	48	2	44	379
Kapulauan Bangka Belitung	-	1043	96	113	47	1299
Kapulauan Riau	-	505	186	15	49	755
Lampung	-	196	190	51	13	450
Maluku	7	98	113	24	-	242
Maluku Utara	5	370	80	6	10	471
Nusa Tenggara Barat	19	195	263	4	101	522
Nusa Tenggara Timur	1	520	206	-	155	881
Papua	-	235	69	11	78	393
Papua Barat	-	161	174	35	28	398
Riau	-	90	149	9	83	331
Sulawesi Barat	-	355	101	43	15	514
Sulawesi Selatan	2	316	257	25	152	752
Sulawesi Tengah	1	38	94	588	32	753
Sulawesi Tenggara	1	210	107	10	49	377
Sulawesi Utara	-	137	196	3	2	338
Sumatera Barat	2	389	291	30	213	925
Sumatera Selatan	2	172	129	3	2	308
Sumatera Utara	1	173	277	15	266	732
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>11.427</b>	<b>6.767</b>	<b>1.437</b>	<b>3.478</b>	<b>2.3197</b>

Sumber : Ombudsman RI 2022

Tabel di atas merupakan laporan masyarakat ke Ombudsman RI pada tahun 2022 berdasarkan jenis akses. Ombudsman Provinsi Jawa Timur menerima laporan masyarakat yang meningkat setiap tahunnya, dari 408 laporan pada tahun 2020, menjadi 436 laporan pada tahun 2021, dan meningkat tajam sebanyak 766 pada tahun 2022. Laporan pada tahun 2022 terdiri dari 452 konsultasi nonlaporan (KNL), 9 laporan reaksi cepat Ombudsman (RCO), 304 laporan masyarakat (LM), dan 1 investigasi atas prakarsa sendiri (IN). Sedangkan laporan yang ditindaklanjuti dan diselesaikan sebanyak 155 laporan dari total target penyelesaian pada tahun 2022 sebanyak 180 laporan dengan persentase 86 persen.

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Untuk

memenuhi tuntutan hak dan kebutuhan dasar yang cukup banyak dan kompleks di berbagai sektor seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata serta sektor strategis lainnya. Hal tersebut menjadi tantangan negara berkembang seperti Negara Indonesia untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berfokus pada kepentingan publik (Muljanto, 2021). Oleh sebab itu pemerintah harus menggandeng pihak-pihak terkait lainnya seperti korporasi, lembaga independen dan/atau badan hukum lainnya yang bergerak di bidang pelayanan publik untuk bekerja sama menyediakan pelayanan publik yang berkualitas baik bagi masyarakat yang mampu maupun masyarakat yang kurang mampu. Salah satu lembaga pemerintah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik yang mengurus bidang administrasi kependudukan.

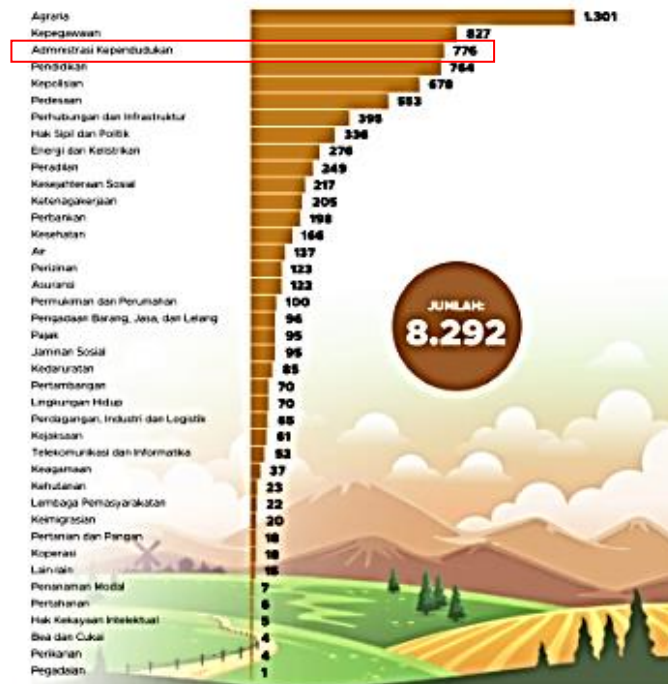
Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 sebagai berikut:

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik”

Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat diartikan sebagai pelayanan yang berkenaan dengan penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan. Data dalam administrasi kependudukan dikelompokkan menjadi tiga, pertama Data Kependudukan dijelaskan pada pasal 1 ayat 9 UU No. 24 Tahun

2013 merupakan dari perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Kedua, Data Pribadi, dijelaskan dalam pasal 1 ayat 22 UU No. 24 Tahun 2013 merupakan data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Ketiga, *Database* dijelaskan pasal 1 ayat 29 PP No. 37 Tahun 2007 merupakan kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang tersimpan secara sistematis, terstruktur, dan saling berhubungan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi.

Menurut Ombudsman RI (2022), terdapat 5 keluhan utama masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan, antara lain: (1) Masih ditemukan adanya calo dan pungutan liar; (2) Banyak persyaratan tambahan dalam layanan administrasi kependudukan; (3) Lambatnya proses pencetakan KTP elektronik; (4) Konsolidasi data yang buruk; serta (5) Nomor antrean yang terbatas. Hal tersebut selaras dengan data yang dirilis oleh Ombudsman RI bahwa sepanjang tahun 2022 terdapat 776 laporan. Laporan tersebut meningkat tiga kali lipat dari laporan sepanjang 2021 yang hanya 206 laporan. Beberapa permasalahan tersebut hanya sekian dari banyaknya permasalahan layanan administrasi kependudukan di Indonesia. Selain akibat kondisi masyarakat itu sendiri, komitmen pemerintah yang rendah dalam penyelenggaraan layanan publik juga ikut andil dalam permasalahan layanan administrasi kependudukan di Indonesia.



**Gambar 1. 2** Substansi Laporan 2022  
*Sumber : Ombudsman RI 2022*

Salah satu keluhan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan adalah permasalahan tentang KTP elektronik. Permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan KTP elektronik yang sering terjadi antara lain waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang lama, prosedur yang berbelit-belit, ketidakramahan petugas dalam melayani masyarakat, adanya praktik percaloan serta pungutan liar, adanya diskriminasi pelayanan, dan sebagainya.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, KTP elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan sebuah cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kasih & Harsanti, 2022). KTP elektronik memiliki 11 elemen di dalamnya, yaitu



NIK, nama, tempat/tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, negara, agama, status perkawinan, pekerjaan, kewarganegaraan, foto diri, dan tanda tangan. KTP elektronik sebagai identitas tunggal penduduk yang sudah berusia 17 tahun yang dapat diakui secara legal keberadaannya dan bermanfaat dalam berbagai pelayanan dasar lainnya.

Pemerintah Kabupaten Magetan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan selama ini belum bisa memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Salah satu alasan utamanya adalah karena seluruh pelayanan administrasi kependudukan dipusatkan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Aji et al., 2023). Hal tersebut menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat salah satunya mengenai jarak tempuh. Permasalahan jarak tempuh ini sangat dirasakan oleh masyarakat yang berada jauh dari pusat pelayanan dimana masyarakat dipaksa menempuh jarak yang sangat jauh hanya untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Adapun gambaran tentang jarak tempuh masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pusat pemberian layanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 2** Tabel Tempuh Masyarakat Magetan dalam mendapatkan Layanan Administrasi Kependudukan

<b>Kecamatan</b>	<b>Jarak (Km)</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Jarak (Km)</b>
Barat	20	Ngariboyo	13
Bendo	18	Nguntoronadi	22
Lembeyan	25	Panekan	16
Karas	15	Parang	24
Karangrejo	15	Plaosan	25
Kartoharjo	28	Poncol	25
Kawedanan	18	Sidorejo	26
Magetan	5	Sukomoro	0

Maospati	9	Takeran	20
----------	---	---------	----

*Sumber: Olahan Peneliti 2023*

Dengan kondisi jarak tempuh tersebut, masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat pelayanan akan sangat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Magetan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan membuat suatu program yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya. Program ini merupakan program pelayanan perekaman KTP kepada masyarakat khususnya untuk wajib KTP pemula dengan terjun langsung ke SMA/SMK di wilayah Kabupaten Magetan yang diberi nama Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) sesuai yang tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Nomor 188/12/kept.403.111/2021 tentang Inovasi Pelayanan Keliling Jemput Bola.

Adanya himbauan dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa semula *stelsel* aktif diwajibkan kepada penduduk, diubah menjadi *stelsel* aktif kepada pemerintah melalui petugas. *Stelsel* aktif dimana pemerintah melalui petugas wajib aktif melakukan pendataan penduduk yang belum memiliki atau belum memenuhi dokumen administrasi kependudukan. Hal tersebut yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Pelayanan Keliling Jemput Bola.

Sebelum adanya inovasi Pelayanan Keliling Jemput Bola, tepatnya pada tahun 2018 terindikasi terdapat sekitar 11 ribu warga Kabupaten Magetan belum melakukan perekaman KTP elektronik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan melakukan pelayanan jemput bola perekaman KTP elektronik terhadap siswa/siswi sebagai wajib KTP pemula. Program jemput bola dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berguna untuk memperlancar pendataan kepemilikan dokumen identitas warga. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, Bapak Singgih Indrayana S.H. kepada media berita KLIK MADIUN, bahwa:

“Indikasi belum rekam *e*-KTP ya mungkin ada yang meninggal dunia tapi belum dilaporkan. Dan seperti pemilih pemula anak-anak SMK ini juga belum melakukan rekaman *e*-KTP. Kemarin kita mencatat ada 11 ribu warga dan kita sebar ke seluruh Kecamatan dan nanti pihak Kecamatan akan mensinyalir data warganya seperti yang sudah meninggal. Dari data itu kan nanti dapat diketahui” diakses pada (9/9/2023) dikutip dari <http://www.klikmadiun.com/2018/12/11-ribu-belum-rekam-e-ktp-dukcapil.html>

**Tabel 1. 3** Tabel Pelaksanaan Program PALING JEMPOL Tahun 2022

No.	Lokasi SMA/SMK	Tgl Perekaman	Jumlah Peserta
1	SMK PENERBANGAN ANGKASA LANUD ISWAHJUDI	13-01-2022	21
2	SMK MUHAMMADIYAH PANEKAN	17-01-2022	32
3	SMA ISLAMIC INTERNATIONAL SCHOOL PSM MGT	18-01-2022	45
4	SMKN TAKERAN	19-01-2022	84
5	SMK PSM 2 KAWEDANAN	20-01-2022	113
6	SMKS BERLIAN NUSANTARA	21-01-2022	16
7	SMK PANCA BHAKTI MAGETAN	26-01-2022	13
8	SMK PGRI 1 MAGETAN	26-01-2022	19
9	SMK MAOSPATI	27-01-2022	3
10	SMKN 1 MAGETAN	02-02-2022	55
11	SMAN 3 MAGETAN	02-02-2022	44
12	SMAN 1 BARAT	02-02-2022	18
13	SMAN 1 SUKOMORO	09-02-2022	11

14	SMAN 1 KAWEDANAN	09-02-2022	808
15	SMAN 1 MAOSPATI	14-02-2022	441
16	SMK PSM 2 TAKERAN	10-03-2022	53
17	SMAN 1 MAGETAN	17-03-2022	45
18	SMA DARUL ULUM PONCOL	24-03-2022	82
19	SMK YKP	24-03-2022	37
20	SMK YOSONEGORO	01-04-2022	52
21	SMAN 1 PARANG	02-09-2022	45
22	SMK AR RAHMAN NGUNTORONADI	17-11-2022	18
<b>JUMLAH KESELURUHAN PESERTA</b>			<b>2055</b>

*Sumber: Disdukcapil Kabupaten Magetan 2022*

Mengenai teknis Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) pada tahap awal pihak sekolah harus mengirim surat permohonan pelayanan dengan melampirkan berkas serta data siswa kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Selanjutnya pihak dinas akan membuatkan jadwal pelayanan perekaman KTP elektronik di sekolah tersebut. Data siswa yang dikirim akan diverifikasi oleh dinas, jika terdapat berkas yang tidak memenuhi persyaratan akan dikembalikan kepada sekolah (Disdukcapil Magetan, 2019). Dilihat dari data pelaksanaan Program Paling Jempol di tahun 2022, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan melakukan pelayanan di 22 sekolah dari total 68 sekolah lanjutan atas/kejuruan dengan persentase 32 persen.

**Tabel 1. 4** Jumlah Sarana Pendidikan dan Murid Tingkat SMA/SMK/MA di Kabupaten Magetan

<b>Tingkat Sekolah</b>	<b>Jumlah Sekolah</b>	<b>Jumlah Murid</b>
SMA	15	8.510
SMK	32	12.765
MA	21	6.113
Total	68	27.388

*Sumber : BPS Kabupaten Magetan 2023*

Melalui Program Pelayanan Keliling Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan masyarakat Kabupaten Magetan

khususnya wajib KTP pemula, yang tempat tinggal jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat dengan mudah dan cepat mengurus administrasi kependudukannya. Hal ini dikarenakan pelayanan dilakukan di lokasi SMA/SMK yang telah ditentukan, sehingga siswa/siswi tersebut tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor dinas atau kantor kecamatan untuk melakukan perekaman KTP elektronik. Hal tersebut disampaikan oleh Andini Firda, salah satu siswi yang mengikuti Program Pelayanan Keliling Jemput Bola kepada media berita TIMES INDONESIA, mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah rasanya senang karena tidak perlu datang ke dinas. Prosesnya juga tidak ribet. Tadi persyaratannya cuma fotokopi akta kelahiran dan kartu keluarga (KK)” diakses pada (10/9/2023) dikutip dari <https://timesindonesia.co.id/indonesia-positif/384402/inovasi-paling-jempol-dispendukcapil-magetan-permudah-warga-urus-adminduk>

Pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Pelayanan Keliling Jemput Bola memberikan perubahan positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan serta masyarakat, dengan kemudahan pelayanan yang ditawarkan, masyarakat semakin sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Dengan adanya program PALING JEMPOL, waktu pelayanan menjadi lebih singkat, yang sebelumnya untuk pengurusan KTP elektronik sampai KTP elektronik tercetak selama 14 hari kerja, sekarang dalam program PALING JEMPOL hanya memerlukan waktu 15 menit untuk melakukan perekaman dan KTP elektronik akan diterbitkan setelah yang bersangkutan telah berusia 17 tahun. Selain itu, dengan adanya program ini telah mengurai penumpukan antrean pemohon pelayanan perekaman KTP elektronik di kantor dinas yang menjadi permasalahan saat ini di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Selain itu, adanya pembatasan nomor antrean untuk setiap harinya menjadi kendala masyarakat Kabupaten Magetan yang hanya dibatasi sebanyak 150 nomor per hari. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, Bapak Drs. Hermawan M.Si. kepada media berita Harian Bangsa.net mengatakan bahwa:

“Antrean nomornya kita batasi 150 nomor, tapi untuk layanannya bisa lebih dari 200 layanan, karena satu nomor bisa untuk mengurus beberapa keperluan” diakses pada (19/10/2023) dikutip dari <https://harianbangsa.net/antrean-online-disdukcapil-magetan-cegah-kerumunan-pemohon-dan-hilangkan-calo>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan juga berhasil meraih penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) berhasil menjadi penyelenggara pelayanan publik kategori sangat baik ditahun 2020 dan 2021. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan meraih penghargaan “Dukcapil Bisa” skala nasional kategori kabupaten/kota jumlah penduduk sedang oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

Melihat dampak positif dengan adanya Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) dalam meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan, peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam lagi mengenai program PALING JEMPOL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan melalui sebuah penelitian dengan judul “**Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) Perekaman KTP Elektronik Pemula (Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan)**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dipecahkan pada skripsi ini, yaitu:

- a. Bagaimana implementasi dari program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) perekaman KTP elektronik pemula?
- b. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dari program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) perekaman KTP elektronik pemula?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa implementasi dari program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) perekaman KTP elektronik pemula yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
- b. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa faktor pendukung dan faktor penghambat dari program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) perekaman KTP elektronik pemula yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut:

- a. Untuk menambah dan memperluas pengetahuan mahasiswa dan masyarakat mengenai Implementasi dari Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) perekaman KTP elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
- b. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik UPN "Veteran" Jawa Timur.
- c. Untuk menambah referensi dan literatur bacaan ilmiah di perpustakaan sehingga mampu meningkatkan pengetahuan maupun menambah kajian-kajian untuk penelitian yang akan datang dengan topik yang sama.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
  - 1) Penelitian ini berguna untuk menunjang pendidikan dan bahan pembanding dengan penelitian lainnya dalam penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta sebagai acuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.
  - 2) Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang pada program studi Administrasi Publik.



- b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan
  - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan pemikiran baru kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan serta sebagai sumber informasi masyarakat yang ingin mengetahui lebih dalam mengenai Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) perekaman KTP elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
- c. Bagi Mahasiswa
  - 1) Diharapkan dapat memperdalam pengetahuan mengenai implementasi dari Program Pelayanan Keliling Jemput Bola (PALING JEMPOL) perekaman KTP elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dan juga menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.
  - 2) Dapat menerapkan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi Administrasi Publik.