

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dari kinerja suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu bahwa peningkatan serta tuntutan yang diinginkan masyarakat pada pelayanan publik (*public service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan. Hal ini didorong dengan perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan dari masyarakat yang meningkat. Dalam hal ini masyarakat adalah subyek dari pelayanan publik tersebut.

Setiap warga negara mempunyai hak-hak dasar yang harus dipenuhi oleh negara, sebagaimana tercantum dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, penduduk merupakan instrumen terpenting dalam pembangunan suatu negara. Memperoleh fasilitas pelayanan publik merupakan hak yang dimiliki setiap penduduk. Pelayanan publik merupakan sebuah produk birokrasi yang diterima oleh masyarakat (Taufiqurrahman, 2023). Hak tersebut menjadi kewajiban pemerintah sebagai pelayan untuk memenuhi hak dasar rakyat melalui instrumen pelayanan publik tanpa diskriminasi. Mengingat sebuah kondisi pelayanan yang buruk dapat mempengaruhi rasa kepercayaan masyarakat Indonesia kepada aparat pemerintahan (Prasetijowati et al., 2023).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah menyatakan bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan,

pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Dari fungsi pemerintah tersebut salah satunya terdapat fungsi yaitu pelayanan kepada masyarakat. Demi terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik dan terwujudnya perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan peraturan yang membahas mengenai pelayanan publik terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh pemerintah. Tujuan pelayanan publik yaitu agar terpenuhinya hak-hak dasar warga negara atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif terkait dengan kepentingan publik, hal tersebut telah diatur sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam konteks pelayanan administrasi salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi di bidang kependudukan. Pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan dan kepastian hukum terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan. Administrasi kependudukan menjadi sangat penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia (Putri & Basyar, 2023). Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan banyak instansi dan kepentingan. Dari beberapa instansi yang terkait,

Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Ditjen Dukcapil merupakan bidang utama dalam urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kebijakan Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia ini nantinya yang akan merefleksikan sebuah kebijakan dalam bidang administrasi kependudukan di Indonesia. Implementasi kebijakan administrasi kependudukan dapat dilihat dari penyelenggaraan administrasi kependudukan pada tingkat Pemerintah Daerah maupun sampai Provinsi serta Kabupaten atau Kota. Instansi pelaksana tersebut terkoordinasi di bawah koordinasi Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Diketahui bahwa urusan dan wewenang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan urusan wajib yang dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah (Aldhietya Aswatra et al., 2021). Walaupun penetapan kebijakan administrasi kependudukan ini dari tingkat atas lalu turun ke bawah yang awalnya berasal dari pusat akan turun ke daerah. Tetapi pemerintahan daerah memiliki kewenangan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di tingkat lokal, yaitu kabupaten dan kota.

Pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari registrasi kependudukan dan pelayanan pendaftaran penduduk merupakan sub bagian pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik pada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

Kependudukan. Untuk mengelola populasi penduduk dengan secara efektif, administrasi kependudukan menjadi landasan dasar kerangka yang krusial dalam menyediakan data akurat, pelayanan publik yang efisien tanpa ada perlakuan yang diskriminatif, serta kebijakan yang tepat sasaran. Implementasi administrasi kependudukan telah menjadi fokus utama dalam rangka memperkuat identitas penduduk, meningkatkan pelayanan publik, dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam pemerintahan. Sistem administrasi penduduk tersebut mengandung tentang data-data penting penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Administrasi kependudukan juga berperan dalam memberikan sebuah jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak asasi peradilan, hak asasi sosial budaya, hak asasi hukum, hak asasi politik, hak asasi ekonomi, dan hak asasi pribadi. Administrasi kependudukan menjadi sebuah syarat sebagai warga negara yang wajib dipenuhi. Seperti sebuah fungsi e-KTP diantaranya identitas mutlak yang sifatnya valid dan akurat berlaku seumur hidup dan menghindari pemalsuan data, dokumen pelengkap dalam memperoleh bantuan sosial, pengurusan rekening tabungan, penunjang data dalam pemilihan tetap dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh haknya dalam fasilitas pelayanan masyarakat lainnya (Kasih & Harsanti, 2022). Pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan meliputi kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyatakan “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota adalah perangkat daerah kabupaten atau kota selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan”. Urusan pelayanan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu melaksanakan proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan yakni Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian dan beberapa hal lain yang menyangkut dengan administrasi kependudukan.

Kewajiban Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah melaksanakan pelayanan publik yang kompeten dengan berdasar pada ketentuan standar operasional pelayanan yang sudah ditetapkan. Mengingat vitalnya masalah terkait dengan administrasi kependudukan. Urusan administrasi kependudukan merupakan tugas dan wewenang pemerintah pusat dengan daerah yang bersifat strategis dan menyangkut seluruh kepentingan lapisan masyarakat sejak anggota masyarakat dilahirkan hingga nanti pada saat meninggal dunia. Dalam menjalankan penyelenggaraan administratif kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan,

perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat.

Seiring bertambahnya penduduk setiap tahun, akan semakin banyak pula permintaan pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika banyak kendala dalam proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Diperlukan sebuah solusi yang mampu menghilangkan keburukan tipologi birokrasi yang ada di tubuh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masing-masing kabupaten atau kota agar dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat.

Pemerintah daerah harus mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik dan lebih berkualitas, khususnya pada bidang administrasi kependudukan yang menjadi prioritas utama pelayanan publik di Indonesia. (Astuti & Utomo, 2021). Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu cara dari beragam cara bagi pemerintah daerah untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi dengan mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya. Maka dari itu, pemerintah bertanggung jawab penuh untuk menyelesaikan permasalahan yang berkembang di masyarakat. Kewenangan yang dimiliki daerah pada setiap kabupaten dan kota selayaknya memungkinkan untuk pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi sebuah pelayanan dapat memuaskan masyarakat.

Pada Provinsi Jawa Timur beberapa daerah sudah menerapkan kebijakan berupa inovasi ataupun sebuah peningkatan pelayanan pada bidang administrasi

kependudukan. Dalam upaya meningkatkan peningkatkan pelayanan administrasi daerah berbagai daerah membuat atau mereplikasi kebijakan daerah lain. Seperti pada Kabupaten Trenggalek dengan Layanan Mobil Keliling dalam penelitian (Pratama, 2022) dengan judul Implementasi Inovasi Layanan Mobil Keliling Untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek), pada Kabupaten Kediri dengan Program Sahaja dalam penelitian (Setyowati & Meirinawati, 2021) dengan judul Inovasi Program Sahaja (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, Pada Kabupaten Pasuruan dengan Inovasi Kenduren Mas dalam penelitian (Ulfa & Rodyah, 2021) dengan judul Population Administration Service Innovation Through Kenduren Mas Program (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Pasuruan Regency, Pada Kota Madiun dengan Inovasi Lempeng Gapit dalam penelitian (Dewi & Parwiyanto, 2021).

Kabupaten Ngawi merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Jawa Timur dengan luas wilayah 1.887,28 Km². Wilayah Kabupaten Ngawi terbagi dalam 19 kecamatan, 213 desa dan 4 kelurahan dengan topografi wilayahnya berupa dataran rendah dan dataran tinggi. Pada setiap tahunnya masyarakat Kabupaten Ngawi mengalami peningkatan jumlah penduduk. Maka dari itu diperlukan sebuah pelayanan yang prima untuk mengatasi segala tantangan-tantangan tersebut. Salah satu bentuk pelayanan Pada Kabupaten Ngawi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.

Tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah menciptakan data kependudukan yang akurat dan menyeluruh mengingat pemanfaatan data juga dilakukan dengan adanya data kependudukan tersebut. Maka untuk mendukung tujuan tersebut, diperlukan kerja sama dengan berbagai pihak. Dengan kerja sama yang dilakukan diharapkan akan terwujud sebuah data kependudukan yang akurat dan menyeluruh serta terwujudnya tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu. Serta bagi daerah agar terwujudnya pemanfaatan data kependudukan Kabupaten Ngawi.

Penyelenggaraan dalam bidang administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi dalam proses penyelenggaraan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi menerapkan model pelayanan secara konvensional, yaitu dari pihak pemohon datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengikuti prosedur mengurus dokumen administrasi kependudukan yang sedang diajukan. Model pelayanan tersebut membuat pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi menjadi terpusat berada pada kantor pelayanan. Mengingat kantor tersebut selalu ramai dipenuhi pemohon untuk mengurus dokumen administrasi kependudukannya. Oleh sebab itu, dibutuhkan program percepatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan peningkatan kualitas pelayanan kependudukan.



Gambar 1. 1 Kondisi Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi

Sumber: Dokumentasi Penulis

Dalam laman web resmi sistem informasi inovasi dan riset <https://bappeda.ngawikab.go.id/sinar-ngawi/> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi mempunyai hasil riset bahwa peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya dan kondisi geografi mempengaruhi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya dikarenakan letak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi terletak di pusat kota maka dari itu, menyebabkan sebagian besar masyarakat yang domisli jauh yang berada pada enggan mengurus dokumen kependudukannya. Selain itu masyarakat juga memerlukan sarana, biaya transport guna mengurus dokumen kependudukannya. Serta, kendala dan keterbatasan database kependudukan yang belum mencakup semua lapisan masyarakat.

Permasalahan juga berasal dari kesadaran pihak masyarakat yang masih rendah terkait pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Fenomena masyarakat yang baru mengurus dokumen administrasi kependudukan apabila membutuhkan

layanan publik lainnya misalnya seperti Perbankan, BPJS, Bansos dan lain sebagainya. Hal itu merupakan kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Artinya, masih terdapat masyarakat yang belum memahami bahwasannya administrasi kependudukan merupakan pemanfaat data ke sektor lain. Mengingat administrasi kependudukan bukan termasuk pelayanan dasar seperti pelayanan kesehatan, pendidikan dan sosial. Akan tetapi, administrasi kependudukan akan menjadi dasar bagi keseluruhan pelayanan publik, hal itu terjadi karena seluruh pelayanan publik membutuhkan identitas kependudukan yang akurat dan terkini.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dalam pasal 2 ayat 1 menyatakan bahwa Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota. Dalam ayat 2 dijelaskan bahwa Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan /atau jemput bola. Berdasarkan peraturan tersebut Pemerintah Kabupaten Ngawi berinisiatif untuk berperan aktif dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.

Selain penduduknya yang aktif untuk mengurus dokumen kependudukannya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi selaku pelaksana dan penyedia layanan juga pro aktif dalam memberikan pelayanan, dengan mendekati diri melalui pelayanan keliling atau jemput bola. Dengan membuka pelayanan pada tempat-tempat pada ruang publik yang mempunyai potensi

keramaian. Sehingga ketika ada aktivitas sosial dalam sebuah tempat atau *event* yang menyebabkan keramaian masyarakat maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan membuka pelayanan jemput bola. Berbagai ruang publik dan tempat umum seperti ke desa-desa, sekolah, pusat perbelanjaan dan lain-lain merupakan bukti usaha Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi dalam pemerataan pelayanan sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukannya.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan telah mengamanatkan agar pemerintah mengambil peran aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Upaya dalam peningkatan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan selain penduduk yang aktif dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi selaku instansi pelaksana juga harus aktif dalam memberikan pelayanan.

Berbagai fenomena diatas merupakan latar belakang diadakannya pelayanan Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (DINDA KANDA KALAYANI). Tujuannya untuk pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Hal ini bertujuan agar menjangkau masyarakat yang berdomisili jauh serta bertujuan agar pelayanan administrasi kependudukan merata.

Model program ini mempunyai tujuan kebijakan untuk memaksimalkan dari segi keuntungan sosial. Implementasi dari kebijakan ini diharapkan berdampak pada masyarakat luas agar mendapat keuntungan dengan mengurangi pembiayaan yang dikeluarkan oleh masyarakat. Diharapkan manfaat yang diberikan secara merata pada kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan dengan sistem jemput bola dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat (Adawia & Ansari, 2022). Dengan adanya pelayanan ini diharapkan pelayanan tidak terpusat pada kantor saja. Namun, dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi pusat layanan. Berdasarkan wawancara dengan koordinator bagian inovasi pelayanan Ibu Susi Susilowati, S.H, M.Hum beliau memberikan keterangan terkait implementasi “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Kabupaten Ngawi.

“Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) ini adalah bentuk dari peningkatan kualitas layanan. Model pelayanan ini dengan pelayanan keliling atau jemput bola sebagai upaya dalam pemerataan pelayanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Kabupaten Ngawi melayani semua pembuatan dokumen. Namun, utamanya adalah perekaman KTP yang sasarannya adalah masyarakat dengan umur 16 tahun keatas mengingat pada tahun ini adalah tahun pemilu dengan fokus perekaman di sekolah-sekolah.”
(Hasil wawancara pendahuluan pada tanggal 18 Mei 2024)

Menurut Ibu Susilowati, S.H, M.Hum sebagai koordinator bagian inovasi pelayanan, dampak dari adanya pelayanan ini adalah hasil yang konkrit dalam

sebuah layanan administrasi kependudukan. Seperti keadaan pada tahun 2024 yang akan menjadi tahun politik maka banyak pelayanan jemput bola pada sekolah-sekolah yang sarannya adalah pemilih pemula. Mengingat warga negara yang berusia 17 tahun ke atas harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) (Bonggoibo, 2022). Sehingga pelaksanaan program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) mampu mendapatkan perolehan database kependudukan yang meningkat dan juga lebih lengkap, capat dan valid.



Gambar 1. 2 Implementasi Program Pelayanan “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani)

Sumber: Media Sosial Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ngawi

Sebagai aktor utama dalam pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi dalam pelayanan jemput bola atau pelayanan keliling agar memudahkan masyarakat serta untuk meningkatkan kualitas layanan. Jemput bola merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan (Arianto, 2022). Program “Dimana Anda

Kemana Anda Kami Layani” (DINDA KANDA KALAYANI). Upaya tersebut berguna untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pengajuan layanan dokumen administrasi kependudukan agar cepat dan tepat. Masyarakat juga semakin dipermudah, minim dalam biaya transport, menghemat waktu dan menghemat tenaga selaras dengan tujuan pelayanan publik yang profesional.

Dilansir pada laman dukcapil.kemendagri.go.id Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri Bapak Teguh Setyabudi menyampaikan dalam rapat konsolidasi evaluasi capaian kinerja Triwulan I Tahun 2023 dengan seluruh Kepala Dinas Dukcapil tingkat provinsi dan kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Dalam arahannya beliau memberikan sejumlah target yang harus dicapai jajaran Korps Dukcapil di seujur Tanah Air.

"Setiap Dinas Dukcapil harus memberikan pelayanan adminduk yang prima dari sebanyak 24 dokumen kependudukan yang ada dan harus secara gratis atau tidak ada pungutan apapun. Adapun target capaian pelayanan Dukcapil tahun ini, yaitu 99,4 persen cakupan perekaman KTP-el, 50 persen kepemilikan KIA, 98 persen akta kelahiran.” (Sumber: <https://dukcapil.kemendagri.go.id/phln/read/dirjen-teguh-dorong-dinas-dukcapil-penuhi-target-kinerja>, diakses pada tanggal 28 Desember 2023)

Dalam pelaksanaannya capaian persentase masyarakat Kabupaten Ngawi yang telah memiliki KTP, KIA dan Akta Kelahiran tahun 2023 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1 Persentase Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan di Seluruh Kecamatan pada Kabupaten Ngawi 2023

No	Kecamatan	Persentase Memiliki KTP (%)	Persentase Memiliki KIA (%)	Persentase Memiliki Akta Kelahiran (%)
1	Sine	99,19	49,77	98,05
2	Ngrambe	99,30	51,49	98,29

3	Jogorogo	99,12	39,27	97,88
4	Kendal	99,16	54,84	98,33
5	Geneng	99,42	57,13	98,64
6	Kwadungan	99,49	42,64	98,10
7	Karangjati	99,50	56,35	98,87
8	Padas	99,48	45,01	99,18
9	Ngawi	99,45	63,50	99,25
10	Paron	99,25	52,73	98,67
11	Kedunggalar	99,28	38,94	98,38
12	Widodaren	99,02	55,67	98,22
13	Mantingan	99,06	42,34	98,36
14	Pangkur	99,49	40,40	98,75
15	Bringin	99,34	32,89	98,76
16	Pitu	99,41	50,17	99,02
17	Karanganyar	99,07	39,45	98,08
18	Gerih	99,21	47,83	98,26
19	Kasreman	99,24	68,46	99,32
	Total	99,28	50,24	98,54

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi, 2023

Berdasarkan pada tabel diatas, cakupan kepemilikan KTP pada masyarakat Kabupaten Ngawi pada tahun 2023 adalah sebesar 99,28% dari 99,4% target nasional, kepemilikan KIA 50,24% dari 50% target nasional dan kepemilikan Akta Kelahiran 98,54% dari 98% target nasional. Maka dari itu, optimalisasi pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi menjadi prioritas utama agar dapat memenuhi target nasional.

Selaras dengan itu, untuk mencapai target nasional program pelayanan administrasi kependudukan “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (DINDA KANDA KALAYAN) hadir sebagai peningkatan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Program tersebut dilaksanakan dengan berdasar pada aturan yang dimuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi

Kependudukan. Melalui layanan terintegrasi atau jemput bola. Pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat dengan cara peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut dilakukan dengan metode pelayanan keliling pada sebuah tempat seperti di desa-desa, sekolah, pusat perbelanjaan, *event* dan lain-lain. Sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukannya.

Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (DINDA KANDA KALAYAN) melayani berbagai macam administrasi kependudukan dalam pelayanannya yakni pembuatan KTP, KIA, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Akte kematian. Namun, yang menjadi fokus pelayanan dan paling banyak adalah untuk perekaman KTP. Pelayanan ini didasari karena kondisi sebagian besar penduduk Kabupaten Ngawi berdomisili jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi. Pelayanan ini dilakukan bergilir dengan melalui pelayanan keliling (jemput bola) sehingga bisa mendekatkan pelayanan dengan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Implementasi Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Ngawi dengan analisis terhadap Program tersebut. Hal ini diperlukan untuk mengetahui bagaimana Implementasi “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Oleh sebab itu berdasarkan uraian diatas, maka

penulis mengambil judul penelitian “Implementasi Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Ngawi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Implementasi Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Ngawi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh penulis di atas, maka penulis memfokuskan dan membatasi penelitian ini dengan tujuan permasalahan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan Implementasi Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Ngawi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan keilmuan tentang Implementasi Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Ngawi.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menambah kajian di perpustakaan yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi adanya penulisan kajian sejenis dimasa yang akan datang.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka pengembangan maupun peningkatan mengenai Implementasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (DINDA KANDA KALAYAN) Kabupaten Ngawi agar berjalan lebih baik.