

T E S I S

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN PROGRAM JEBOL DASAR PINANDU
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**



Oleh :

**HERRY SETIAWAN
NIM. 2320419310024**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Nama : Herry Setiawan

Tempat/Tanggal Lahir : Baabai / 28 Maret 1978

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Status : Kawin

Alamat : Komplek Guntur Permai No.2 Blok C. Rt.08 Rw.08 Desa
Benawa Tengah Kecamatan Barabai Kode Pos 71351
Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Pendidikan : - SDN Barabai Timur 1 Lulus Tahun 1990
- SMP Negeri 1 Barabai Lulus Tahun 1993
- SMA Negeri 1 Barabai Lulus Tahun 1996
- UPAYA Banjarmasin Lulus Tahun 2005

Nama Orang Tua :

a. Ayah : H. Hermansyah (Alm)

b. Ibu : Hj. Harmoni (Alm)

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : **Efektivitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Program Jebol Dasar Pinandu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah**

Nama : Herry Setiawan

NIM : 2320419310024

Program Studi : Magister Administrasi Publik

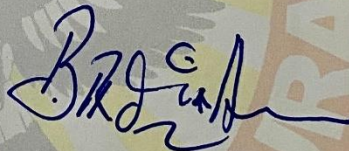
Disetujui,
Komisi Penguji,



Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
Ketua



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si
Anggota



Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
Anggota

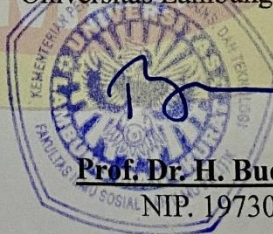
Mengetahui :

Koordinator Program Studi Magister
Administrasi Publik,



Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 197403072002121003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si
NIP. 197301221998021001

Tanggal Lulus :

Tanggal Wisuda :

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Herry Setiawan
NIM : 2320419310024
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Universitas : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Tesis : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Dokumen
Kependudukan Program Jebol Dasar Pinandu pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 Juli 2025.

Yang Membuat Pernyataan,

Herry Setiawan
NIM. 2320419310024

ABSTRAK

Herry Setiawan, 2320419310024. 2025. Tesis. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Program Jebol Dasar Pinandu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Di bawah Bimbingan Asmu'i.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Jebol Dasar Pinandu) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparat Disdukcapil, aparatur desa, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis efektivitas program didasarkan pada indikator *ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jebol Dasar Pinandu relatif efektif dalam meningkatkan akses masyarakat desa terhadap pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan akses pelayanan secara geografis maupun administratif. Program ini mampu mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan serta mengurangi beban biaya dan waktu yang harus dikeluarkan masyarakat. Namun demikian, efektivitas program belum optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sosialisasi program, rendahnya kesiapan administrasi sebagian masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta belum optimalnya pemantauan sebelum dan setelah pelayanan dilaksanakan.

Penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi sosialisasi program, peningkatan kapasitas aparatur desa dan petugas pelayanan, penguatan dukungan infrastruktur teknis, serta perbaikan mekanisme pemantauan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan Program Jebol Dasar Pinandu.

Kata kunci: efektivitas pelayanan publik, administrasi kependudukan, program jemput bola, pelayanan desa.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of population administration service delivery through the Village Outreach Program for Population Administration Awareness (Jebol Dasar Pinandu) implemented by the Office of Population and Civil Registration of Hulu Sungai Tengah Regency, as well as to identify the factors that hinder its implementation. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving civil registration officers, village officials, and community members as service users. The analysis of program effectiveness is based on four indicators: targeting accuracy, program socialization, goal attainment, and program monitoring.

The findings indicate that the Jebol Dasar Pinandu Program is relatively effective in improving rural communities' access to population administration services, particularly for groups experiencing geographical and administrative access constraints. The program contributes to accelerating the ownership of population documents and reducing the time and financial costs borne by the community. Nevertheless, the effectiveness of the program has not been fully optimized due to several constraints, including limited program socialization, low administrative preparedness among some community members, limited information technology infrastructure, and suboptimal pre- and post-service monitoring mechanisms.

This study recommends strengthening the program's socialization strategies, enhancing the capacity of village officials and service providers, improving technical infrastructure support, and refining continuous monitoring mechanisms in order to increase the effectiveness and sustainability of the Jebol Dasar Pinandu Program.

Keywords: public service effectiveness, population administration, outreach program, village services.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim. Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang diberikan kepada Penulis sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan. Shalawat dan sallah tidak lupa kita tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta Keluarga, Kerabat dan Pengikut Beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul *“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan melalui Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Jebol Dasar Pinandu) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah”* sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, M.Si** selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko** selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat;
3. **Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha** Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Bapak **Prof. Dr. H. Asmu’i, M.Si** selaku Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan masukan dalam penyusunan tesis ini;

5. Bapak **Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si** selaku Penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif;
6. Bapak **Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si** selaku Penguji II yang telah memberikan masukan yang berharga;
7. Seluruh rekan dan jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam memperoleh data;
8. Aparat Desa dan Masyarakat yang telah bersedia menjadi responden dan informan dalam penelitian ini;
9. **Istri dan Anakku tercinta** yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kesabaran, dan motivasi selama proses penyusunan tesis; serta
10. Teman-teman se-angkatan Tahun 2023 Program Magister Administrasi Publik Universitas aung Mangkurat atas kebersamaan dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan, serta menjadi referensi bagi para pemangku kepentingan.

Banjarmasin, 29 Nopember 2025.
Penulis

Herry Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1.Latar Belakang	1
10.2.Isu-Isu Penting Penelitian.....	7
10.3.Rumusan Masalah	8
10.4.Tujuan Penelitian	9
10.5.Manfaat Penelitian	9
10.5.1	M
manfaat Teoritis	9
10.5.2	M
manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Paradigma Administrasi Publik.....	19
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	24
2.3.1 Asas-Asas Pelayanan Publik	25
2.3.2 Standar-Standar Pelayanan Publik	26
2.3.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2.4 Sejarah Jemput Bola Dasar Pinandu (Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan)	36
2.4.1 Latar Belakang	36
2.4.2 Tujuan	38
2.4.3 Manfaat	38
2.4.4 Mekanisme Pelaksanaan	39
2.4.5 Aturan Kebijakan dan Dasar Hukum Penyelenggaraan	39

2.5 Konsep Efektivitas	45
2.6 Kerangka Pemikiran.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1. Pendekatan Penelitian	52
3.2. Lokasi Penelitian.....	52
3.3. Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1 Data Primer	52
3.3.2 Data Sekunder	53
3.4. Teknik Pengumpulan Data	53
3.4.1 Wawancara	53
3.4.2 Observasi.....	54
3.4.3 Dokumentasi.....	54
3.5. Teknik Analisis Data	55
BAB IV METODE PENELITIAN	57
4.1. Deskripsi Wilayah Kabupaten Hulu Sungai Tengah.....	57
4.1.1 Kondisi Demografi Daerah	59
4.1.2 Gambaran Ekonomi Daerah.....	60
4.1.3 Potensi Daerah	62
4.2. Deskripsi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah	65
4.2.1 Sejarah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah	65
4.2.2 Visi dan Misi	66
4.2.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah	66
4.2.4 Tugas dan Fungsi	67
4.2.5 Struktur Organisasi Perangkat Daerah	86
4.2.6 Sumber Daya Perangkat Daerah	87
4.3. Variabel Penelitian	89
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	92
5.1 Hasil Penelitian	92
5.1.1 Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Program Jebol Dasar Pinandu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

Kabupaten Hulu Sungai Tengah.....	92
5.1.1.1 Pemohon Menyerahkan Berkas Permohonan.....	94
5.1.1.2 Memeriksa Persyaratan, Verifikasi Data Secara Online dan Konfirmasi Ke Pemohon.....	97
5.1.1.3 Upload Berkas ke Aplikasi Arsip Digital.....	100
5.1.1.4 Melakukan Input Data	103
5.1.1.5 Pengajuan Cetak Dokumen (TTE).....	105
5.1.1.6 Verifikasi Draft dan Pengajuan Cetak Dokumen (TTE).....	107
5.1.1.7 Penyetujuan Cetak Dokumen (TTE)	109
5.1.1.8 Cetak Dokumen Asli/Cetak Mandiri	112
5.1.1.9 Menyerahkan Dokumen Kepada Petugas Tim Jebol yang Bertugas Menyerahkan Dokumen	114
5.1.1.10 Dokumen Diantarkan kepada Penerima	116
5.1.1.11 Dokumen Bisa Dicitak Mandiri oleh Pemohon	118
5.1.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Jemput Bola Dasar Pinandu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah	121
5.1.2.1 Penghambat Pemohon Menyerahkan Berkas Permohonan	122
5.1.2.2 Penghambat Memeriksa Persyaratan, Verifikasi Data Secara Online dan Konfirmasi.....	124
5.1.2.3 Penghambat Upload Berkas ke Aplikasi Arsip Digital	127
5.1.2.4 Penghambat Melakukan input data	130
5.1.1.5 Penghambat Pengajuan Cetak Dokumen (TTE).....	132
5.1.1.6 Penghambat Verifikasi Draft dan Pengajuan Cetak Dokumen (TTE)	134
5.1.1.7 Penghambat Penyetujuan Cetak Dokumen (TTE).....	136
5.1.1.8 Penghambat Cetak Dokumen Asli/Cetak Mandiri.....	138
5.1.1.9 Penghambat Menyerahkan Dokumen Kepada Petugas Tim Jebol yang Bertugas Menyerahkan Dokumen	140
5.1.1.10 Penghambat Dokumen Diantarkan kepada Penerima	142
5.1.1.11 Penghambat Dokumen Bisa Dicitak Mandiri oleh Pemohon	145
5.2 Pembahasan.....	147

5.2.1 Analisis Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Program Jebol Dasar Pinandu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah.....	147
5.2.1.1 Pemohon Menyerahkan Berkas Permohonan.....	148
5.2.1.2 Upload Berkas Ke Aplikasi Arsip Digital.....	152
5.2.1.3 Melakukan Input Data	156
5.2.1.4 Cetak Dokumen Asli / Cetak Mandiri.....	159
5.2.2 Analisis Penghambat Pelaksanaan Program Jebol Dasar Pinandu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah	163
5.2.2.1 Pemohon Menyerahkan Berkas Permohonan.....	163
5.2.2.2 Upload Berkas Ke Aplikasi Arsip Digital.....	167
5.2.2.3 Melakukan Input Data	170
5.2.2.4 Cetak Dokumen Asli / Cetak Mandiri.....	172
BAB VI PENUTUP	177
6.1 Kesimpulan.....	177
6.2 Saran.....	181
DAFTAR PUSTAKA	184
LAMPIRAN	186