

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap orang berhak atas pelayanan publik berkualitas tinggi. Pelayanan publik berkualitas ditandai dengan penyampaian melalui proses yang jelas, cepat, efisien, dan dapat diterima. Namun demikian, banyak entitas pemerintah tidak menyediakan pelayanan yang cukup kepada masyarakat. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan berkualitas, pemerintah tidak hanya harus melaksanakan tugas administratif tetapi juga menyediakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan selaras dengan tuntutan masyarakat.

Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang mengubah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, telah menghasilkan modifikasi substansial pada sistem pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia.<sup>1</sup> Keunggulan-keunggulan yang telah disebutkan di atas menunjukkan bahwa pengelolaan penduduk sangat penting bagi kehidupan individu di berbagai bidang. Administrasi penduduk mencakup serangkaian tindakan yang mengatur dan menyebarluaskan catatan dan data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi penduduk, dan penerapan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan di banyak bidang. Melalui prosedur ini, setiap orang memperoleh

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan,

akses komprehensif terhadap hak-hak mereka, termasuk hak atas kesehatan, pendidikan, hak-hak sosial, dan hak-hak lainnya. Administrasi penduduk juga memberikan pengakuan pemerintah atas identitas pribadi seseorang. Dokumen-dokumen penduduk resmi, termasuk Kartu Identitas Nasional (KTP), akta kelahiran, dan akta nikah, memberikan verifikasi hukum untuk berbagai tugas administratif, seperti memperoleh SIM, membuka rekening bank, mendaftar sekolah, mendaftar kerja, dan menjalankan hak-hak lainnya.

Meskipun setiap warga negara perlu memperoleh catatan demografis, banyak individu tetap tidak mengetahui dan ragu untuk mendapatkannya. Keadaan ini dipengaruhi oleh dua penyebab utama. Pertama, penyebab yang berasal dari individu itu sendiri, seperti mengabaikan masalah yang perlu diprioritaskan. Kedua, masalah yang timbul dari kualitas layanan publik yang tidak memadai menghalangi individu untuk berpartisipasi dalam prosedur birokrasi. Layanan yang dianggap rumit, kompleks, memakan waktu tanpa jaminan penyelesaian, terkait dengan biaya yang cukup besar, dan jauh dari pusat layanan semakin menghalangi individu untuk mengurus kebutuhan dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan sangat penting bagi individu untuk mendapatkan berbagai layanan pemerintah.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota**

| <b>No</b> | <b>Kabupaten/kota</b> | <b>Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera Barat (Jiwa) 2023</b> |
|-----------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Kepulauan<br>Metawai  | 91,427                                                                               |
| 2         | Pesisir Selatan       | 525,355                                                                              |
| 3         | Solok                 | 405,375                                                                              |
| 4         | Sijunjung             | 243,709                                                                              |
| 5         | Tanah Datar           | 383,676                                                                              |
| 6         | Padang Pariaman       | 451,388                                                                              |
| 7         | Agam                  | 551,893                                                                              |
| 8         | Lima Puluh Kota       | 396,427                                                                              |
| 9         | Pasaman               | 313,199                                                                              |
| 10        | Solok Selatan         | 191,540                                                                              |
| 11        | Dharmasraya           | 239,918                                                                              |
| 12        | Pasaman barat         | 450,050                                                                              |
| 13        | Padang                | 942,938                                                                              |
| 14        | Solok                 | 77,842                                                                               |
| 15        | Sawahlunto            | 67,758                                                                               |
| 16        | Padang Panjang        | 58,627                                                                               |
| 17        | Bukittinggi           | 124,047                                                                              |
| 18        | Payakumbuh            | 144,830                                                                              |
| 19        | Pariaman              | 97,206                                                                               |
|           | Sumatera Barat        | 5,757,205                                                                            |

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Solok 2024*

Menurut statistik penduduk tahun 2023 untuk Provinsi Sumatera Barat, Kabupaten Agam memiliki populasi yang cukup besar yaitu 551.893 jiwa. Populasi

yang besar ini secara inheren menghasilkan permintaan yang signifikan terhadap layanan administrasi kependudukan, termasuk pendaftaran KTP elektronik (e-KTP) dan layanan kepemilikan. Kabupaten Agam terletak di Provinsi Sumatera Barat, dengan Lubuk Basung sebagai pusatnya. Kabupaten Agam mencakup sekitar 2.232,3 km<sup>2</sup>, dengan sebagian besar wilayah dataran tinggi, pegunungan, dan pesisir dengan topografi yang beragam.

Wilayah ini mencakup sekitar 5,29% dari total luas Provinsi Sumatera Barat, menjadikannya salah satu kabupaten terbesar di provinsi tersebut. Luasnya wilayah geografis memengaruhi aksesibilitas layanan publik seperti pendaftaran e-KTP, karena perjalanan ke kantor Disdukcapil di Lubuk Basung dari berbagai desa atau kecamatan terpencil membutuhkan waktu, biaya, dan upaya yang signifikan dari masyarakat. Metode strategis untuk meningkatkan layanan publik adalah dengan inovasi.

Inovasi dalam pelayanan publik dapat membantu pemerintah mengatasi tantangan seperti terbatasnya akses terhadap layanan di daerah pedesaan, proses birokrasi yang rumit, kurangnya sumber daya dan infrastruktur, serta menurunnya keterlibatan dan kepercayaan publik. Inovasi dapat meningkatkan pelayanan publik dan menghubungkannya dengan kebutuhan masyarakat. Tanpa inovasi, pelayanan

publik akan stagnan dan menolak perubahan, sehingga inovasi menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dan memenuhi harapan publik.<sup>2</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sangat penting dalam mengelola layanan kependudukan, menjamin bahwa hak setiap warga negara untuk memperoleh dokumen kependudukan yang sah, adil, dan merata ditegakkan. Dokumen kependudukan, khususnya Kartu Identitas Penduduk Elektronik (KTP-el), berfungsi sebagai identitas resmi bagi warga negara dan memainkan peran penting dalam memfasilitasi akses ke berbagai layanan publik. Akibatnya, layanan manajemen kependudukan harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa kecuali.

Dalam pelaksanaan dan pengelolaan layanan publik yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, setiap orang yang berusia 17 tahun ke atas diwajibkan untuk memiliki Kartu Identitas Penduduk Elektronik (KTP-el). KTP-el adalah kartu identitas warga negara resmi yang terintegrasi dengan sistem keamanan data dan teknologi informasi untuk memfasilitasi akses publik ke berbagai layanan pemerintah yang canggih.

KTP-el sangat penting untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, termasuk pendidikan berkelanjutan, lamaran pekerjaan, pernikahan, dan mengakses layanan pemerintah lainnya. Akibatnya, orang yang berusia 17 tahun ke atas tanpa e-KTP tidak dapat menerima layanan publik yang optimal. Jika seseorang belum

---

<sup>2</sup> Kurnia Nur Fitriana Muffida Hanum Nur'aini, "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Dukcapil Smart Di Disdukcapil Kabupaten Bantul" 01 (2023).



memperoleh e-KTP dalam waktu lima tahun setelah mencapai usia 17 tahun (yaitu, pada usia 22 tahun), Nomor Identifikasi Penduduk (KTP) mereka akan dihapus sementara oleh Direktorat Jenderal Pencatatan Sipil di Kementerian Dalam Negeri.

Penonaktifan KTP ini merupakan bagian dari inisiatif untuk memperbaiki data kependudukan sesuai dengan Pasal 96 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Penonaktifan KTP akan menghambat akses ke banyak layanan publik, karena KTP berfungsi sebagai nomor identifikasi tunggal untuk layanan-layanan tersebut.<sup>3</sup>

Diskusi dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam menjelaskan konsekuensi dari kegagalan mendaftarkan KTP:

“Apabila terdapat anggota keluarga yang belum melakukan perekaman KTP-el padahal usianya sudah memenuhi syarat wajib KTP, maka segala urusan administrasi lainnya seperti perbaikan Kartu Keluarga atau dokumen kependudukan lainnya tidak dapat diproses terlebih dahulu. Perekaman KTP-el harus diselesaikan lebih awal sebelum pengurusan dokumen-dokumen tersebut dapat dilanjutkan” (wawancara Bersama Helton, S.H, M.SI selaku kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Agam)

Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam menunjukkan bahwa e-KTP memegang peran penting sebagai dokumen identitas utama dalam sistem manajemen kependudukan. Ketiadaan KTP-el tidak hanya menghambat akses masyarakat terhadap layanan publik seperti pendidikan, pekerjaan, pernikahan, dan layanan pemerintah lainnya, tetapi juga menjadi penghalang dalam pengurusan dokumen kependudukan lainnya seperti

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No.95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

perbaikan Kartu Keluarga. Kondisi ini menegaskan bahwa perekaman KTP-el bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan prasyarat mendasar bagi warga negara dalam mengakses hak-haknya sebagai anggota masyarakat.

Keterlambatan yang berkepanjangan dalam pendaftaran penduduk berusia 17 tahun ke atas masih marak terjadi, sebagian disebabkan oleh masalah sosial ekonomi masyarakat dan letak geografis wilayah yang jauh dari pusat distrik. Keadaan ini telah mendorong pemerintah untuk mengembangkan banyak ide untuk mengatasi masalah ini. Inovasi adalah teknik baru yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk memodernisasi layanan publik sebagai respons terhadap tren global yang berkembang dan untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat, kelompok, dan organisasi masyarakat.<sup>4</sup>

Pemerintah Kabupaten Agam, bertindak sebagai penyedia layanan publik melalui Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, memenuhi tanggung jawab intinya dengan memberikan layanan administrasi kependudukan, khususnya terkait penerbitan e-KTP (kartu identitas elektronik), yang sangat penting bagi penduduk dalam mengakses layanan administrasi pemerintah.

---

<sup>4</sup> Syahrul Akbar, "Inovasi Sistem Pelayanan Keliling Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh," 2022.

**Tabel 1. 2**  
**Jumlah Kepemilikan KTP per 31 Desember**

| <b>Tahun</b> | <b>Wajib<br/>KTP<br/>(Jiwa)</b> | <b>Kepemilikan KTP<br/>(Jiwa)</b> | <b>Jumlah yang<br/>tearilisasi</b> | <b>Target</b> |
|--------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------|
| 2021         | 382, 181                        | 362,162                           | 94,51%                             | 99,4%         |
| 2022         | 391, 061                        | 370, 120                          | 94,65%                             |               |
| 2023         | 396, 132                        | 376,603                           | 95,07%                             |               |
| 2024         | 390, 948                        | 382, 409                          | 97,82%                             |               |
| 2025         | 394,824                         | 387,293                           | 98,09%                             |               |

*Sumber: buku profil perkembangan penduduk Kabupaten Agam*

Berdasarkan data kepemilikan KTP pada tahun 2021–2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepemilikan KTP mengalami peningkatan secara konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2021, persentase kepemilikan KTP tercatat sebesar 94,51%, kemudian meningkat menjadi 94,65% pada tahun 2022. Peningkatan tersebut berlanjut pada tahun 2023 dengan persentase kepemilikan KTP sebesar 95,07%, dan mencapai angka tertinggi pada tahun 2025 yaitu sebesar 98,09%. Meskipun belum memenuhi target Peningkatan kepemilikan KTP dari tahun ke tahun menunjukkan adanya perbaikan dan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa inisiatif dari pihak berwenang terkait untuk mempromosikan pendaftaran dan perolehan KTP secara publik telah efektif, meningkatkan pengetahuan dan keterlibatan masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab kepemilikan KTP mereka.



Meskipun demikian, pada kenyataannya, masyarakat terus menghadapi beberapa kendala dalam memperoleh layanan pendaftaran e-KTP. Faktor geografis, jarak yang cukup jauh ke Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), dan transportasi yang tidak memadai merupakan hambatan signifikan bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang tinggal di desa atau daerah terpencil. Selain itu, kurangnya informasi tentang proses dan jadwal layanan semakin mengurangi partisipasi dalam pendaftaran e-KTP bagi individu tertentu. Kendala-kendala ini dapat menyebabkan akses yang tidak memadai dan tidak merata terhadap e-KTP.

Sebagai tanggapan terhadap masalah-masalah ini, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam berupaya untuk mengimplementasikan inovasi melalui Sistem Pendaftaran KTP Seluler (SISKAMLING). Inovasi ini berfungsi sebagai layanan proaktif dengan memberikan pendaftaran e-KTP langsung kepada masyarakat melalui sistem layanan seluler yang mencakup desa, kecamatan, sekolah, dan lokasi padat penduduk. Penggunaan pencatatan e-KTP seluler menghilangkan kebutuhan bagi individu untuk mengunjungi kantor Disdukcapil secara langsung, sehingga mengurangi biaya, waktu, dan tenaga yang dikeluarkan oleh masyarakat.

SISKAMLING merupakan inovasi layanan khusus perekaman dan pencetakan KTP-el keliling yaitu ke kantor walinagari, sekolah dan pusat pusat keramaian

lainnya se kabupaten Agam.<sup>5</sup> Tujuan dari pelaksanaan Siskamling (Pengawasan Masyarakat) untuk pendaftaran e-KTP (Kartu Identitas Elektronik) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam adalah untuk meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, khususnya bagi individu di desa-desa terpencil dan mereka yang menghadapi tantangan dalam mencapai kantor Disdukcapil di Lubuk Basung karena keterbatasan geografis dan infrastruktur transportasi yang tidak memadai. Program ini dirancang untuk meningkatkan kepemilikan e-KTP di antara seluruh penduduk yang diwajibkan untuk memperoleh e-KTP, khususnya menargetkan remaja yang baru mencapai usia 17 tahun, lansia, penyandang disabilitas, dan lainnya yang sebelumnya menghadapi kendala terkait jarak dan biaya dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Layanan mobile ini dilakukan oleh petugas yang ditunjuk sesuai dengan surat yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas. Tim terdiri dari 3-5 orang, termasuk direktur, koordinator, anggota, verifikator, dan operator. Inovasi ini mulai diterapkan pada tahun 2023 untuk mengatasi kendala yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh Kartu Identitas Elektronik (E-KTP).

---

<sup>5</sup> Redaksi. (2025, Oktober 21). *Lewat Siskamling dan SILETON, layanan kependudukan di Agam kini semakin mudah*. Posmetro Padang. <https://posmetropadang.co.id/lewat-siskamling> diakses pada tanggal 27 januari 2026, pukul 10.54 WIB

**Gambar 1. 1**  
**Sosisalisasi SISKAMLING**



*Sumber : Media Sosial (YouTube) disdukcapil agam, 2026*

Seiring dengan berjalannya waktu pelaksanaan inovasi siskamling, yang dikenal sebagai sistem perekaman KTP elektronik keliling yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara mobile dan efisien tanpa perlu datang ke kantor, inovasi tersebut telah berhasil disosialisasikan secara menyeluruh kepada seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Agam, sehingga memastikan pemahaman dan partisipasi aktif dari masyarakat di tingkat kecamatan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih mudah dijangkau dan terintegrasi secara berkelanjutan.

**Tabel 1. 3**  
**Data Kecamatan dalam Perekaman KTP el Keliling Tahun 2023-2025**

| NO     | Nama Kecamatan   | 2023   | 2024   | 2025   |
|--------|------------------|--------|--------|--------|
| 1      | IV Koto          | 2.867  | 3.098  | 3.211  |
| 2      | Ampek Angkek     | 3.730  | 3.897  | 3.988  |
| 3      | Ampek Nagari     | 2.009  | 2.302  | 2.345  |
| 4      | Banuhampu        | 3.093  | 3.132  | 3.198  |
| 5      | Baso             | 2.560  | 2.767  | 2.980  |
| 6      | Canduang         | 2.111  | 2.354  | 2.434  |
| 7      | Kamang magek     | 2.432  | 2.656  | 2.798  |
| 8      | Lubuk basung     | 987    | 809    | 568    |
| 9      | Malalak          | 889    | 893    | 771    |
| 10     | Matur            | 1.087  | 1.277  | 1.332  |
| 11     | palembayan       | 3.778  | 3.981  | 4.567  |
| 12     | palupuah         | 1.984  | 2.098  | 2.280  |
| 13     | Sungai pua       | 2.987  | 3.245  | 4.479  |
| 14     | Tanjung Mutiara  | 984    | 1.112  | 1.343  |
| 15     | Tanjung raya     | 990    | 1.439  | 1.762  |
| 16     | Tilantang kamang | 1.090  | 1.123  | 1.356  |
| Jumlah |                  | 24.972 | 36.183 | 39.412 |

*Sumber: Olahan Peneliti, 2026*

Berdasarkan data pada tabel tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah perekaman atau kepemilikan KTP-el di Kabupaten Agam dari tahun 2023 hingga 2025 cenderung mengalami peningkatan. Hal ini terlihat dari total capaian yang naik dari 24.972 pada tahun 2023 menjadi 36.183 pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 39.412 pada tahun 2025. Peningkatan ini juga terjadi di sebagian besar kecamatan, seperti IV Koto, Ampek Angkek, Baso, hingga Sungai Pua dan Palembayan yang menunjukkan kenaikan cukup signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan sudah semakin menjangkau masyarakat. Namun, di sisi lain masih terdapat beberapa kecamatan yang mengalami penurunan, seperti Lubuk Basung





Ia memberikan penjelasan berdasarkan temuan dari wawancara dengan Kepala Divisi Registrasi Penduduk:

“Masalah penurunan pada beberapa Kecamatan ini karena pada layanan kami lebih memfokuskan kepada kecamatan yang jauh dari pusat kantor, karena kecamatan yang dekat bisa langsung datang ke kantor dan juga dalam perekaman nya lebih cepat dan dan penurunan ini seperti kita ketahui bahwa sekarang adanya efesiensi anggaran” (wawancara Bersama bapak Ade Putra S. Kom selaku Kepala Bidang Administrasi Kependudukan 23 april 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penurunan capaian di beberapa kecamatan bukan semata-mata disebabkan oleh rendahnya kinerja pelayanan, melainkan karena adanya strategi prioritas dalam pelaksanaan layanan. Disdukcapil lebih memfokuskan layanan SISKAMLING pada kecamatan yang jauh dari pusat pelayanan agar masyarakat di wilayah tersebut tetap terjangkau. Sementara itu, kecamatan yang dekat dengan kantor tidak menjadi prioritas karena masyarakatnya dapat langsung datang ke kantor dengan proses yang lebih cepat.

Kondisi ini juga berkaitan dengan efisiensi anggaran, di mana pelaksanaan layanan keliling tentu memerlukan biaya operasional seperti transportasi, tenaga, dan peralatan. Oleh karena itu, pemusatan layanan pada daerah yang benar-benar membutuhkan menjadi langkah yang tepat agar penggunaan

anggaran lebih efektif dan tidak terbuang pada wilayah yang sebenarnya sudah memiliki akses mudah ke layanan tetap.

Selain itu, SISKAMLING berperan sebagai layanan pendukung yang melengkapi pelayanan reguler di kantor Disdukcapil, sehingga jumlah perekaman yang dihasilkan tidak sebesar pelayanan utama. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pelaksanaan layanan SISKAMLING dengan realisasi di lapangan. Kendala yang dihadapi oleh pihak disdukcapil pada waktu pelaksanaan seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Dafduk:

”Salah satu kendala dalam pelaksanaan ini yaitu jumlah peralatan perekaman yang terbatas serta gangguan teknis pada kamera dan alat perekaman sidik jari, menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat, lalu kondisi internet yang tidak stabil, kondisi wilayah dengan akses yang sulit dan jarak yang jauh ke Lokasi pelayanan juga menyulitkan mobilitas dan peralatan sehingga waktu pelayanan menjadi terbatas juga, dan terakhir rendahnya kesadaran dan partisipasi Masyarakat karena keterbatasan informasi terkait jadwal dan lokasi” (wawancara Bersama Ade Putra S. kom selaku kepala bidang data dan informasi 12 desember 2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi inovasi perekaman KTP-el keliling masih dipengaruhi oleh beberapa kendala di lapangan. Upaya ini diwujudkan melalui kerja sama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemerintah Kecamatan dan Nagari, sekolah-sekolah, serta pusat keramaian lainnya. Kolaborasi ini bertujuan untuk mendekatkan akses layanan langsung ke tengah masyarakat, sehingga kendala waktu yang dialami oleh pelajar maupun warga di wilayah terpencil dapat teratasi. Melalui pembagian peran yang

jelas, pemerintah tingkat Nagari dan pihak sekolah berfungsi sebagai fasilitator mobilisasi masa serta penyedia sarana pendukung, sementara Dukcapil hadir dengan tim teknis untuk melakukan perekaman di lokasi.

Berdasarkan teori Campbell, suatu program dapat dikatakan berhasil apabila tujuannya tercapai, pelaksanaannya berjalan efektif, dan memberikan manfaat nyata bagi pihak yang menjadi sasarannya. Berikut adalah tujuan dari program Siskamling (Sistem Perekaman KTP-el Keliling) Dukcapil Kabupaten Agam:

1. Mempermudah dan mempercepat pelayanan perekaman data kependudukan melalui sistem jemput bola tanpa mengharuskan masyarakat datang ke kantor terutama Masyarakat yang jauh dari pusat tempat perekaman KTP.
2. Meningkatkan jumlah penduduk yang memiliki KTP-elektronik, khususnya bagi masyarakat di wilayah terpencil, lansia, dan penyandang disabilitas yang sulit menjangkau kantor Dukcapil.
3. Meningkatkan akurasi dan validitas data kependudukan melalui perekaman biometrik (foto, sidik jari, iris mata) yang dilakukan langsung di lokasi domisili penduduk.

Namun dilihat pada tabel 1.3 perekaman KTP di Malalak jumlah perekaman KTP mengalami penurunan. Hal ini tentu perlu diperhatikan juga karena berdasarkan tujuan utama Siskamling ini adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan perekaman data kependudukan melalui sistem jemput

bola, khususnya bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan. Kecamatan Malalak yang secara geografis merupakan salah satu wilayah yang paling terpencil dan memiliki akses terbatas menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, seharusnya menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan program ini. Namun kenyataannya, justru di Kecamatan Malalak cakupan perekaman KTP-el masih tergolong rendah dan bahkan mengalami penurunan, yang bertolak belakang dengan semangat dan tujuan yang diusung oleh program Siskamling itu sendiri.

Kondisi ini menunjukkan bahwa program yang dirancang untuk menjangkau masyarakat di wilayah terpencil belum sepenuhnya berjalan efektif di Kecamatan Malalak, sehingga perlu mendapat perhatian lebih serius dan pengawasan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam agar tujuan program dapat terwujud secara menyeluruh dan merata di seluruh wilayah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris nagari malalak timur menjelaskan:

“Kalau untuk perekaman KTP yang dilakukan oleh dukcapil ke wali nagari kami Cuma 1 kali dari tahun 2023 yaitu pada tahun 2024 kami berharap perekaman ini bisa dilakukan 2x setahun ataupun peralatan untuk perekaman ktp pada di nagari ini” (wawancara dengan Dewi Fitri selaku Sekretaris Nagari Malalak Timur pada tanggal 08 juni 2026)

Wawancara dengan Kepala Desa Malalak Timur menunjukkan bahwa pelaksanaan program Siskamling di wilayah Malalak Timur masih belum optimal,

karena pendaftaran e-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam baru dilakukan sekali dalam kurun waktu tiga tahun, yaitu dari tahun 2023 hingga 2026. Kondisi ini tentu belum sejalan dengan tujuan utama program Siskamling yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan perekaman data kependudukan melalui sistem jemput bola tanpa mengharuskan masyarakat datang ke kantor, terlebih bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan seperti halnya masyarakat di Kecamatan Malalak.

**Tabel 1. 1**  
**Pelaksanaan Perekaman KTP-el Keliling Tahun 2025**

| <b>Waktu</b>           | <b>Lokasi</b>                              |
|------------------------|--------------------------------------------|
| Sabtu 7 januari 2025   | Kantor walinagari Salareh aia Utara        |
| Kamis 27 februari 2025 | Kantor wali nagari Balingka                |
| Kamis 6 maret 2025     | Kantor camat Ampek Nagari                  |
| Kamis 19 April 2025    | Pondok Pesantren Sumatera Thawalib Parabek |
| Minggu 4 mei 2025      | Kantor wali nagari Canduang                |
| Sabtu 31 mei 2025      | Kantor wali Nagari Tabek Panjang           |
| Kamis 13 Juni 2025     | Kantor wali nagari Simarasok               |
| Senin 7 juli 2025      | SMKN 1 Matur                               |
| Selasa 21 oktober 2025 | Kantor wali nagari kapeh                   |
| kamis 28 oktober 2025  | SMKN 1 Ampek Nagari                        |
| 28 November 2025       | Kantor wali nagari salareh aia utara       |
| Rabu 24 desember 2025  | Kantor camat Palupuh                       |
| Kamis 1 Januari 2026   | Kantor wali nagari Kamang Hilia            |
| Selasa 6 januari 2026  | Kantor wali nagari Tabek Panjang           |
| Minggu 8 Februari 2026 | Kantor wali nagari Gadut                   |
| Kamis 16 maret 2026    | Kantor wali nagari Canduang koto laweh     |



|                      |                                  |
|----------------------|----------------------------------|
| Sabtu 31 maret 2026  | Kantor wali nagari Malalak Barat |
| Minggu 19 april 2026 | Kantor wali Nagari Sungai Pua    |

*Sumber: dikumpulkan dari beberapa sumber, Olahan Peneliti 2026*

Data dari artikel media sosial oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam mengungkapkan bahwa layanan pencatatan e-KTP mobile tersebar tidak merata di desa-desa dan sekolah-sekolah di Kabupaten Agam, seperti yang ditunjukkan oleh minimnya jumlah aplikasi yang diproses. Keadaan ini mencerminkan kekurangan dalam pelaksanaan layanan, termasuk kendala dalam anggaran, sumber daya, atau perencanaan kegiatan, yang menyebabkan tidak terwujudnya tujuan utama layanan e-KTP mobile yaitu meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat.

Wawancara dengan Direktur Divisi Pencatatan Penduduk menjelaskan:

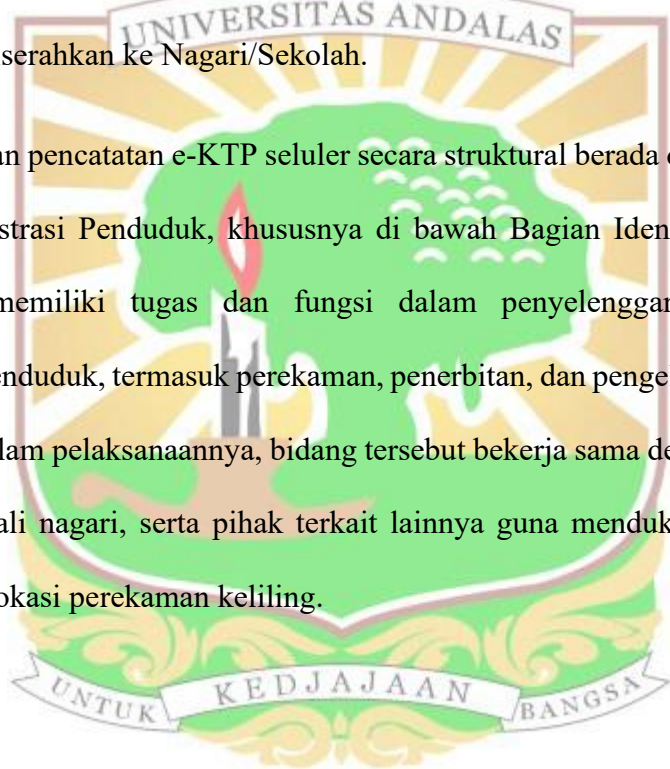
”Penentuan waktu dan lokasi tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi wilayah, untuk perekaman KTP el keliling kami melaksanakannya sesuai dengan anggaran yang ada”(wawancara Bersama Ade Putra S. kom selaku kepala bidang Administrasi Kependudukan 12 desember 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas Penyesuaian tersebut menunjukkan adanya upaya instansi dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya dari aspek kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, pelaksanaan layanan perekaman KTP-el keliling juga disesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang ada, sehingga pelayanan tetap dapat berjalan secara efektif tanpa mengabaikan tujuan utama inovasi.

Alur pengurusan layanan Perekaman KTP-el Keliling dimulai dari koordinator melakukan koordinasi dengan pihak Kecamatan, Nagari, Sekolah

melalui surat resmi atau Telepon/WA, selanjutnya pihak Kecamatan, Nagari, Sekolah menentukan hari dan tanggal untuk melakukan perekaman KTP. Kemudian Pihak Nagari/Sekolah menyampaikan surat resmi/telepon ke Koordinator di Kantor Dukcapil. Warga membawa persyaratan seperti Kartu Keluarga lalu Tim Siskamling melakukan Perekaman KTP-el keliling ke Kecamatan/Nagari/Sekolah Mulai dari Foto Wajah, Sidik Jari, Iris Mata dan Tanda Tangan Digital selanjutnya Pengiriman Data Ke Pusat yang terakhir Pencetakan KTP-El dan diserahkan ke Nagari/Sekolah.

Layanan pencatatan e-KTP seluler secara struktural berada di bawah Sektor Layanan Registrasi Penduduk, khususnya di bawah Bagian Identitas Penduduk. Bidang ini memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk, termasuk perekaman, penerbitan, dan pengelolaan data KTP elektronik. Dalam pelaksanaannya, bidang tersebut bekerja sama dengan perangkat kecamatan, wali nagari, serta pihak terkait lainnya guna mendukung kelancaran pelayanan di lokasi perekaman keliling.



**Gambar 1. 2**  
**Standar Operasional Perekaman KTP-el Keliling**

| No. | Kegiatan                                                                                                | Pelaksana |               |               | Mutu Baku                                                       |         | Keterangan                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------|
|     |                                                                                                         | Pemohon   | Petugas Rekam | Petugas Cetak | Kelengkapan                                                     | Waktu   | Output                         |
| 1.  | Menunjukkan Fotocopy KK Kepada Petugas Rekam KTP el                                                     |           |               |               | Fotocopy KK                                                     | 1 Menit | 1 (satu) berkas pendaftaran    |
| 2.  | Petugas melakukan perekaman data                                                                        |           |               |               | Fotocopy KK                                                     | 5 Menit | Dokumen Kependudukan           |
| 3.  | Operator mengecek status rekam data pemohon kalau sudah status PRR Langsung dilakukan pencetakan ktp el |           |               |               |                                                                 | 2 Menit | Dokumen sudah siap             |
| 4.  | Ktp el dicetak diserahkan kepada pemohon melalui nagari, sekolah                                        |           |               |               | KTP el siap dicetak<br><br>KTP el siap diberikan kepada pemohon | 2 Menit | ktp yang sudah siap diserahkan |
| 5.  | menerima KTP el                                                                                         |           |               |               | KTP diterima oleh pemohon                                       | 2 Menit | ktp yang sudah siap diserahkan |

*Sumber: buku profil perkembangan penduduk Kabupaten Agam*

Sebagai implementasi nyata dari komitmen tersebut, Disdukcapil Kabupaten Agam menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan KTP-el melalui inovasi SISKAMLING sebagaimana ditunjukkan pada gambar di atas. SOP ini menggambarkan alur pelayanan yang terstruktur, mulai dari penyerahan kelengkapan berkas oleh pemohon, proses perekaman dan verifikasi data, hingga pencetakan dan penyerahan KTP-el kepada masyarakat. Kejelasan tahapan, pembagian peran pelaksana, serta standar waktu penyelesaian dalam SOP tersebut menjadi instrumen penting untuk menjamin pelayanan yang transparan, efisien, dan akuntabel. Dengan adanya SOP ini, pelaksanaan SISKAMLING tidak hanya berjalan secara sistematis, tetapi juga memperkuat sinergi antar petugas dan lintas sektor, sehingga tujuan peningkatan akses layanan administrasi kependudukan yang inklusif dan responsif dapat tercapai secara optimal.

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas program Siskamling (Keamanan Masyarakat) untuk pendaftaran e-KTP (Kartu Identitas Elektronik) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Agam. Inisiatif ini merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan menjangkau masyarakat pedesaan yang secara historis menghadapi tantangan dalam mengakses langsung layanan administrasi kependudukan di Dinas Pencatatan Sipil. Meskipun demikian, tantangan masih tetap ada, termasuk cakupan pendaftaran e-KTP yang tidak memadai di beberapa kecamatan yang paling membutuhkan inisiatif ini. Oleh karena itu, diperlukan analisis komprehensif untuk mengevaluasi efektivitas program Siskamling.

Peneliti menggunakan teori efektivitas Campbell J.P. untuk menilai efektivitasnya, karena dianggap sebagai pendekatan yang paling tepat dan menyeluruh untuk menganalisis program pelayanan publik. Campbell J.P. mengevaluasi efektivitas program tidak hanya berdasarkan pencapaian target tetapi juga dengan mempertimbangkan pengawasan, kepuasan kerja, dan keuntungan nyata yang dialami masyarakat sebagai penerima layanan. Teori ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan penilaian yang lebih objektif, menyeluruh, dan terukur tentang efektivitas program Siskamling di Kabupaten Agam.

## 1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian yang dinyatakan adalah Efektivitas Layanan Siskamling Pada Perekaman KTP-EL Di Kabupaten Agam?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan ini ialah mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Efektivitas Layanan Siskamling Pada Perekaman KTP-EL Di Kabupaten Agam.

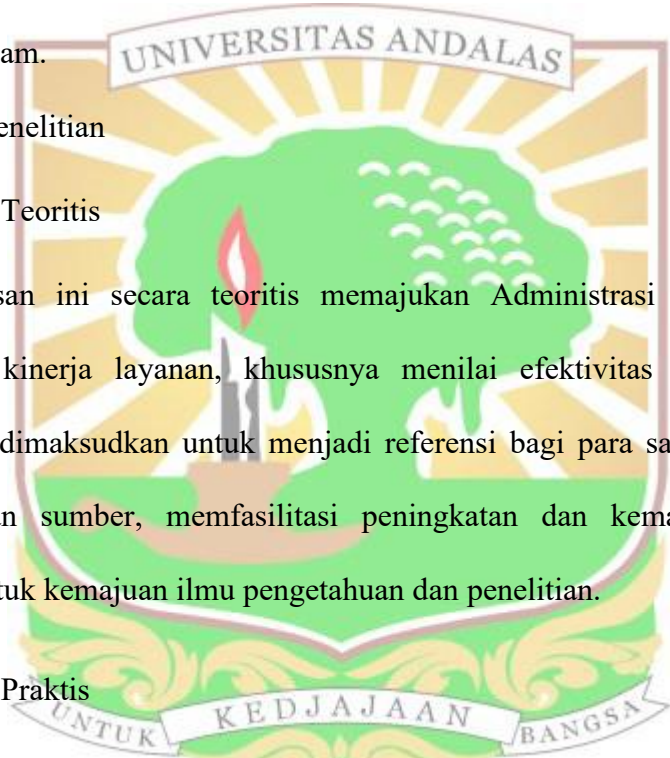
## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulisan ini secara teoritis memajukan Administrasi Publik dengan menganalisis kinerja layanan, khususnya menilai efektivitas suatu layanan. Penulisan ini dimaksudkan untuk menjadi referensi bagi para sarjana lain yang mencari bahan sumber, memfasilitasi peningkatan dan kemajuan di masa mendatang untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan penelitian.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti: Penulisan ini memungkinkan para sarjana untuk langsung menerapkan informasi yang diperoleh di Departemen Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan layanan publik.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan evaluatif kepada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam untuk pelaksanaan layanan pencatatan e-KTP mobile, sehingga meningkatkan





efektivitas, ketepatan, dan keselarasan penyampaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.

- c. Bagi Masyarakat: Penulisan ini bertujuan untuk memberikan informasi dan wawasan tentang layanan pencatatan e-KTP keliling.

