

STRATEGI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN JOMBANG DALAM MENINGKATKAN JUMLAH KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA “CAK DULADI”

Deva Mariana Isti Ningrum¹, Ertien Rining Nawangsari²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

21041010056@student.upnjatim.ac.id¹, ertien_rining.adne@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang berbasis program jemput bola. Dispendukcapil Kabupaten Jombang meningkatkan pelayanan melalui pendekatan jemput bola, yaitu inovasi program CAK DULADI (Cetak Akta Duduk Langsung Jadi). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teori Manajemen Strategi menurut Tony Morden (2007). Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa program ini merupakan strategi alternatif yang dipilih dalam rangka meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di wilayah Kabupaten Jombang. Meskipun dalam prosesnya program menghadapi sejumlah hambatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif jemput bola CAK DULADI berjalan dengan baik dan efektif serta memberikan dampak positif baik bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen akta kelahiran serta bagi Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam hal peningkatan kinerja pelayanan publik. Kata Kunci: **Strategi, Dispendukcapil, Akta Kelahiran, Jemput Bola, Cak Duladi**

ABSTRACT

This study aims to determine the strategy of the Population and Civil Registration Office of Jombang Regency based on the outreach program. The Jombang Regency Population and Civil Registration Office improves services through an outreach approach, namely the CAK DULADI (Print a Birth Certificate Immediately) program innovation. This study uses a descriptive research type with a qualitative approach with the Strategic Management theory according to Tony Morden (2007). Based on the results of the study, it was found that this program is an alternative strategy chosen in order to increase the number of birth certificate ownership in the Jombang Regency area. Although in the process the program faced a number of obstacles, the results of the study indicate that the CAK DULADI outreach initiative ran well and effectively and had a positive impact both on the community in obtaining birth certificate documents and for the Jombang Regency Population and Civil Registration Office in terms of improving public service performance.

Keywords: Strategy, Dispendukcapil, Birth Certificate, Outreach, Cak Duladi

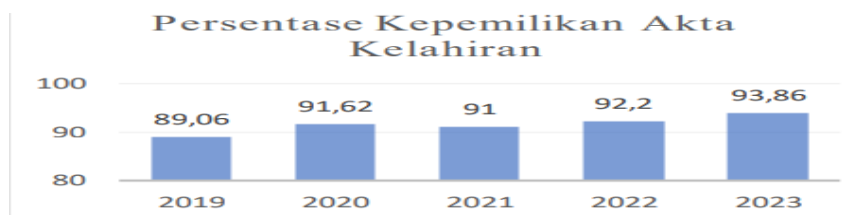
PENDAHULUAN

Pelayanan publik tidak hanya menjadi tujuan utama birokrasi, tetapi juga menjadi tolak ukur keberhasilan administrasi pemerintahan (Kertati, 2022). Pelayanan publik

meliputi berbagai jenis jasa dan barang yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Harahap, 2024). Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kepuasan serta memenuhi keinginan masyarakat atau pelanggan secara umum dengan layanan yang selaras dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka (Agustina, 2019). Keselarasan ini menjadi indikator penting kualitas suatu layanan atau produk, yang mencerminkan seberapa baik hasil yang dihasilkan oleh sebuah organisasi (Purwanti, 2024). Untuk mencapai kualitas ini, salah satu instrumen penting adalah kebijakan publik, yaitu tindakan yang diambil atau tidak diambil oleh pemerintah dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat (Baas, 2020). Dalam banyak kasus, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang berapa lama suatu pelayanan akan diproses dan berapa biaya resmi yang harus dikeluarkan.

Hal ini juga berkaitan erat dengan akses layanan yang masih rumit, baik dari segi prosedur administratif yang panjang dan membingungkan, maupun dari segi geografis di mana masyarakat di daerah terpencil kesulitan menjangkau kantor pelayanan publik yang letaknya jauh dan tidak memiliki fasilitas memadai (Pramesti et al., 2025). Banyaknya permasalahan adminduk yang dialami ini membuat pemerintah instansi khususnya Dispendukcapil di Seluruh Indonesia untuk berinovasi mewujudkan kepuasan masyarakat dan menjadi lebih baik (Rahmawati, 2021). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi dasar hukum pelayanan publik di Indonesia. Peraturan ini mengatur hak dan tanggung jawab pihak yang memberikan dan menerima layanan, penetapan standar pelayanan, peran masyarakat dalam proses pelayanan, dan sistem pengawasan untuk memastikan bahwa layanan diberikan secara efektif. (Bestari & Tukiman, 2019)

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan tidak hanya berperan dalam mencatat identitas warga, tetapi juga menjadi bagian dari sistem informasi nasional yang menunjang berbagai sektor pemerintahan dan pelayanan masyarakat (Metasari & Prathama, 2023). Akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dispendukcapil merupakan dokumen resmi yang menyatakan secara sah peristiwa kelahiran seseorang. Dokumen ini memiliki fungsi penting sebagai bukti hukum atas identitas dan status kewarganegaraan sejak seseorang dilahirkan (Eriana & Prabawati, 2022). Tabel di bawah ini menyajikan data persentase kepemilikan akta kelahiran di Provinsi Jawa Timur. Secara umum, data tersebut menunjukkan peningkatan jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran dari tahun ke tahun.



Gambar 1. 1 Kepemilikan Akta Kelahiran Di Jawa Timur
Sumber Data: BPS Jawa Timur (diolah penulis), 2024

Kondisi tersebut tidak sepenuhnya tercermin di Kabupaten Jombang, yang merupakan bagian dari Jawa Timur. Tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang justru tidak menunjukkan peningkatan yang konsisten. Bahkan, data menunjukkan adanya kecenderungan penurunan dari tahun ke tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat hambatan atau permasalahan di tingkat local yang mempengaruhi rendahnya cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang. Berikut merupakan data kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang:

Tabel 1. 1 Data Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Jombang

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Memiliki Akta Kelahiran	Belum Memiliki Akta Kelahiran
1.	2018	1.258.618	470.456	788.162
2.	2019	1.263.814	536.321	727.493
3.	2020	1.318.062	816.960	501.102
4.	2021	1.325.914	596.686	729.228
5.	2022	1.335.972	636.337	699.635
6.	2023	1.370.510	665.662	704.848
7.	2024	1.377.752	683.672	694.080

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Berdasarkan data tahun 2021, jumlah penduduk di Kabupaten Jombang tercatat sebanyak 1.325.914 jiwa. Kabupaten Jombang terbagi menjadi 23 Kecamatan. Pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai aspek penting, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta layanan pencatatan sipil lainnya yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Jombang rata-rata baik, namun pelayanan dengan nilai IKM terendah adalah pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam kualitas layanan tersebut, baik dari segi kecepatan, kemudahan, maupun aksesibilitas bagi masyarakat (Rsydi, 2022). Dispendukcapil Kabupaten Jombang meningkatkan pelayanan melalui pendekatan jemput bola, yaitu inovasi program CAK DULADI (Cetak Akta Duduk Langsung Jadi) (Renja, 2024). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang berbasis program jemput bola. Salah satu fokus dalam penelitian ini adalah strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan terkait topik penelitian peneliti. (Sugiyono, 2024). Fokus penelitian ini yaitu Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Berbasis Program Jemput Bola yang dilihat berdasarkan teori dari Tony Morden (2007) dalam bukunya *Principles of Strategic Management* yang menyebutkan 4 indikator strategi yaitu: Analisis dan Perencanaan Strategi, Perumusan Strategi dan Pengambilan Keputusan, Pilihan Strategi dan Implementasi Strategi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis melakukan observasi di lokasi penelitian yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Dokumentasi dilakukan berupa foto, dan dokumen lainnya. Informan yang dipilih oleh peneliti diambil berdasarkan purposive sampling dan snowball sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif yang memiliki empat komponen analisis yaitu: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang berbasis jemput bola, ditemukan bahwa program ini merupakan strategi alternatif yang dipilih dalam rangka meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di wilayah Kabupaten Jombang. Penelitian ini difokuskan untuk menggambarkan secara deskriptif serta menganalisis secara mendalam terkait sejauh mana program ini berhasil dilaksanakan, sekaligus mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul, mulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan di lapangan. Meskipun dalam prosesnya program menghadapi sejumlah hambatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif jemput bola CAK DULADI secara umum telah berjalan dengan baik dan efektif serta memberikan dampak positif baik bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran serta bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal peningkatan kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan indikator-indikator utama yang menjadi fokus utama yaitu: analisis dan perencanaan strategi, perumusan strategi dan pengambilan keputusan, pilihan strategi dan implementasi strategi. Seluruh indikator tersebut merupakan komponen penting yang berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan strategi jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Analisis dan Perencanaan Strategi

Dalam konteks manajemen strategi yang dikemukakan oleh Tony Morden (Morden, 2007), analisis strategi mencakup dua aspek utama yaitu penilaian terhadap kondisi internal organisasi, serta pemahaman terhadap lingkungan eksternal yang memengaruhi jalannya strategi organisasi. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam menyusun dan menjalankan program jemput bola “CAK DULADI” sebagai bagian dari upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kondisi Internal, analisis terhadap kondisi internal menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki tingkat kesiapan yang baik dalam melaksanakan program jemput bola CAK DULADI, baik dari sisi sumber daya manusia, sarana prasarana, hingga keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman teknis pelaksanaan program jemput bola CAK DULADI. Namun, kendala tetap ditemukan terutama pada aspek pembiayaan. Efisiensi anggaran yang terjadi di tahun 2025 menyebabkan penurunan frekuensi pelaksanaan program, dari rencana semula 4 kali dalam 1 tahun menjadi hanya 1 kali. Meskipun keterbatasan ini dapat menghambat cakupan pelayanan, Dinas tetap berkomitmen menjalankan program sesuai standar yang ada, dengan penguatan koordinasi dan optimalisasi sumber daya yang tersedia.

Faktor Eksternal, dari sisi eksternal terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan program, di antaranya kondisi geografis dan keterjangkauan wilayah pelayanan. Kabupaten Jombang memiliki sejumlah kecamatan yang secara geografis cukup jauh dari Kota. Melalui inovasi program jemput bola CAK DULADI, pelayanan yang sebelumnya sulit dijangkau kini dapat diakses langsung di lokasi Kecamatan masyarakat, sehingga memperluas cakupan penerbitan akta kelahiran. Meskipun terdapat hambatan berupa keterbatasan anggaran dan gangguan jaringan, program ini tetap berjalan sesuai dengan SOP dan prinsip pelayanan publik. Keberadaan program ini bukan hanya menunjukkan inovasi pelayanan, tetapi juga strategi adaptif dan responsif dalam menjawab kebutuhan riil masyarakat di wilayah yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Perencanaan strategi menurut (Morden, 2007) merupakan proses yang mencakup penetapan tujuan jangka pendek dan jangka panjang, serta perumusan langkah-langkah sistematis untuk mencapai tujuan tersebut. Pada penelitian ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang merancang strategi pelayanan melalui program jemput bola “CAK DULADI” untuk mengejar target kepemilikan akta kelahiran secara optimal. Berdasarkan data Rencana Kerja (Renja) tahun 2025, Dispendukcapil Jombang telah menetapkan target jumlah kepemilikan akta kelahiran sebagai bagian dari strategi

jangka panjang. Target ini menunjukkan adanya arah dan tujuan yang jelas dalam pelayanan, khususnya dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran yang masih rendah. Berikut merupakan target kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang:

**Tabel 1.4 Target Kepemilikan
Akta Kelahiran**

Indikator Kinerja	Target Capaian	Satuan
Jumlah Dokumen Pencatatan, Penatausahaan dan Penerbitan Dokumen Atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan	180563	Dokumen
Jumlah Laporan Pencatatan Atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan	12	Laporan
Persentase Cakupan kepemilikan Akta Kelahiran	95%	%

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Penilaian Risiko, manajemen risiko menurut (Morden, 2007) merupakan bagian integral dari perencanaan strategi yang bertujuan untuk mengantisipasi potensi kendala dan menyusun solusi alternatif yang dapat diimplementasikan secara efektif. Dalam konteks program jemput bola CAK DULADI, salah satu risiko utama yang diidentifikasi adalah gangguan jaringan internet yang berdampak langsung pada proses input dan sinkronisasi data ke SIAK Terpusat. Kendala teknis ini menyebabkan keterlambatan penerbitan dokumen akta kelahiran, meskipun berkas fisik telah diproses di lapangan. Sebagai bentuk mitigasi risiko, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang telah merencanakan penggunaan teknologi alternatif, seperti perangkat internet berbasis satelit (Starlink), untuk meningkatkan stabilitas jaringan di daerah yang sulit dijangkau.

Dimensi Waktu, dimensi waktu dalam strategi, sebagaimana dikemukakan oleh Tony Morden (2007) dimensi waktu merupakan elemen krusial karena strategi yang baik harus mempertimbangkan perubahan jangka pendek dan jangka panjang, serta dirancang agar fleksibel dan adaptif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menunjukkan pemahaman terhadap pentingnya aspek waktu dengan merancang

jadwal pelaksanaan program jemput bola secara terstruktur dan berbasis prioritas kebutuhan wilayah. Program ini dijalankan hanya satu kali dalam setahun akibat keterbatasan anggaran, sehingga perencanaan jadwal menjadi sangat krusial agar pelayanan tetap merata dan efektif. Penjadwalan yang tepat juga memungkinkan petugas di lapangan untuk bekerja secara efisien, mengingat keterbatasan tenaga kerja dan sumber daya lainnya.

Perumusan Strategi dan Pengambilan Keputusan

Perumusan strategi merupakan proses fundamental dalam manajemen publik yang mencakup penetapan visi, misi, tujuan, sasaran, serta perumusan langkah-langkah strategis yang responsif terhadap dinamika di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perumusan strategi program jemput bola CAK DULADI ini muncul sebagai respons konkret atas berbagai keluhan masyarakat terkait kesulitan mengakses pelayanan kependudukan, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Visi dan Misi, dalam strategi organisasi sektor publik, keselarasan visi dan misi dengan program sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Melalui pendekatan jemput bola, pelayanan yang bersifat inklusif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang tinggal jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dapat direalisasikan secara langsung, setiap kegiatan yang dijalankan merupakan bagian dari upaya mencapai target pelayanan prima. Artinya, program jemput bola bukan sekadar inovasi teknis, tetapi telah terintegrasi dalam kerangka visi misi dan mencerminkan komitmen strategis terhadap perbaikan pelayanan publik.

Tujuan, tujuan utama dari program jemput bola ini adalah meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran secara merata, khususnya di wilayah dengan hambatan geografis dan keterbatasan akses informasi. Dalam konteks ini, strategi pelayanan tidak hanya mengejar kuantitas output (jumlah akta yang diterbitkan), melainkan juga kualitas akses dan keberpihakan terhadap kelompok masyarakat yang sebelumnya termarginalkan dalam pelayanan konvensional.

Sasaran, sasaran merupakan bagian dari perumusan strategi dalam menentukan sasaran program. Berdasarkan data dan observasi lapangan, program jemput bola telah menjangkau 20 dari 23 kecamatan di Kabupaten Jombang, dengan fokus pada kecamatan yang tergolong terpencil seperti Plandaan, Kabuh, Ngusikan dan Wonosalam. Pemilihan sasaran ini berdasarkan analisis data kepemilikan dokumen kependudukan yang rendah serta pertimbangan kondisi rumah yang jauh dari kantor Dispendukcapil sehingga menyulitkan warga untuk datang langsung ke kantor pelayanan.

Pengambilan Keputusan, kualitas pengambilan keputusan strategis dapat diukur dari sejauh mana keputusan tersebut mampu merespons tantangan nyata di lapangan. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menunjukkan bahwa pengambilan keputusan terkait pelaksanaan program jemput bola CAK DULADI tidak dilakukan secara top-down semata, melainkan berdasarkan aspirasi masyarakat, data evaluatif, dan tantangan aktual yang dihadapi petugas di lapangan. Program ini merupakan hasil perencanaan strategis yang matang, lahir dari identifikasi permasalahan rendahnya kepemilikan akta kelahiran, serta memperhitungkan kapasitas sumber daya organisasi. Adaptivitas strategi juga terlihat dari fleksibilitas dalam pelaksanaan, di mana program disesuaikan dengan kondisi lokal masing-masing kecamatan.

Pilihan Strategi

Berdasarkan teori pilihan strategi yang dikemukakan oleh Tonny Morden, strategi implementasi atau pun pelaksanaan tergantung pada sumber daya yang dimiliki oleh Perusahaan (Romadhona, 2023). Program CAK DULADI dapat dikategorikan sebagai strategi pilihan yang tepat dan relevan, karena telah melalui proses seleksi yang mempertimbangkan berbagai faktor internal dan eksternal secara menyeluruh. Strategi ini juga dinilai lebih efisien dan efektif dibandingkan pendekatan layanan lainnya, seperti penambahan loket pelayanan di kantor dinas atau penguatan layanan daring (online). Oleh karena itu, strategi program jemput bola dianggap lebih sesuai, karena langsung menyentuh masyarakat di tempat mereka tinggal, dengan pendekatan yang bersifat humanis dan partisipatif. Program CAK DULADI telah melalui tahapan evaluasi strategis yang matang, dengan membandingkan berbagai alternatif strategi sebelum akhirnya dipilih sebagai pendekatan utama. Proses ini mencerminkan adanya alasan strategis yang kuat dalam pengambilan keputusan organisasi. Keputusan untuk memilih CAK DULADI melalui proses analisis yang mempertimbangkan berbagai variabel penting dalam konteks manajemen strategi publik. CAK DULADI dianggap sebagai implementasi konkret dari strategi pilihan yang berbasis bukti dan berorientasi pada hasil, serta mencerminkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dalam pelayanan publik.

Pilihan dan Implementasi Strategi

Implementasi program jemput bola CAK DULADI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menunjukkan suatu proses strategis yang dirancang secara sistematis, terstruktur, dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membentuk tim kerja khusus yang bertugas merancang inovasi pelayanan jemput bola. Rancangan inovasi ini dilegitimasi secara formal melalui Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas, dan selanjutnya dilakukan sosialisasi internal kepada seluruh petugas teknis yang terlibat dalam pelaksanaan program. Program

ini secara konkret diwujudkan dalam program jemput bola CAK DULADI yang dirancang sebagai layanan jemput bola dengan pendekatan pelayanan keliling ke 20 kecamatan di Kabupaten Jombang. Tim jemput bola bertugas secara rutin dan terjadwal untuk memberikan pelayanan penerbitan akta kelahiran dan kematian langsung di tempat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor dinas yang letaknya jauh dari domisili mereka. Masyarakat cukup hadir di kantor kecamatan sesuai jadwal, dan dokumen dapat segera diurus dan dicetak oleh tim yang sudah dipersiapkan.

Tabel 1.7 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran

No	Kecamatan	Tahun		
		2022	2023	2024
1.	Plandaan	75	103	124
2.	Kabuh	79	95	141
3.	Ploso	80	75	81
4.	Kudu	96	119	123
5.	Ngusikan	76	146	165
6.	Ngoro	81	175	170
7.	Jogoroto	87	120	151
8.	Diwek	69	196	201
9.	Wonosalam	82	235	241
10.	Bareng	101	221	200
11.	Mojowarno	61	86	102
12.	Peterongan	70	171	118
13.	Mojoagung	91	264	214
14.	Sumobito	94	64	105
15.	Kesamben	93	74	67
16.	Tembelang	73	116	134
17.	Megaluh	100	151	150
18.	Perak	45	105	111
19.	Bandarkedungmulyo	86	59	69
20	Gudo	87	103	110
Total		1.626	2.678	2.777

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa program jemput bola CAK DULADI memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan yang cukup signifikan, yaitu sebanyak 2.777 akta kelahiran yang berhasil diterbitkan pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan program ini dengan baik serta merasakan manfaatnya secara langsung. Partisipasi masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya juga menjadi bukti bahwa program jemput bola ini merupakan strategi yang

layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

SIMPULAN

Analisis dan perencanaan strategi dinyatakan **cukup layak dan cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat**. Hal tersebut dapat dilihat dari; (a) kondisi internal Dispendukcapil Kabupaten Jombang relatif siap dengan dukungan SDM yang kompeten, SOP, serta kerja sama lintas instansi. Namun, keterbatasan anggaran menjadi penghambat yang menurunkan frekuensi layanan jemput bola; dan (b) Sisi eksternal, tantangan geografis dan gangguan jaringan menjadi hambatan signifikan, tetapi sekaligus membuka peluang bagi lahirnya inovasi untuk mendekatkan pelayanan ke Masyarakat; (c) Perencanaan strategi telah disusun secara sistematis dengan adanya target pelayanan, manajemen risiko, serta penjadwalan kegiatan yang terstruktur. Risiko utama berupa gangguan jaringan telah diantisipasi melalui rencana penggunaan teknologi alternatif, meski belum terealisasi karena keterbatasan dana. Dimensi waktu juga dikelola dengan baik melalui penjadwalan per kecamatan, meskipun program hanya dapat dijalankan satu kali setahun. Perumusan Strategi dan Pengambilan Keputusan dinyatakan **layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat**. Program jemput bola CAK DULADI selaras dengan visi dan misi Dispendukcapil, yaitu mewujudkan pelayanan prima, cepat, tepat, dan akurat. Tujuan program tercermin dari upaya memperluas kepemilikan akta kelahiran di wilayah yang jauh dari Kota. Sasaran juga sudah tepat, menyentuh 20 dari 23 kecamatan dengan prioritas masyarakat yang sulit mengakses layanan. Keputusan strategis diambil secara partisipatif, berbasis kebutuhan masyarakat, serta adaptif terhadap kondisi sosial-geografis.

Pilihan strategi dinyatakan **layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat**. Pemilihan strategi jemput bola CAK DULADI merupakan langkah tepat karena adaptif terhadap kondisi lokal dan mampu menjawab rendahnya kepemilikan akta kelahiran. Implementasi strategi dinyatakan **layak dan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat**, hal tersebut dilihat dari program yang berjalan baik melalui kolaborasi antar instansi, meskipun masih ada kendala seperti miss komunikasi antar perangkat desa dan kecamatan. Secara umum, strategi ini meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kependudukan dan menumbuhkan antusiasme publik serta meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang. Berdasarkan 4 indikator diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa **strategi Dispendukcapil Kabupaten Jombang dapat dinyatakan layak dan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat**.

Berdasarkan simpulan tersebut, maka dapat diberikan beberapa saran berikut: (1) Dinas perlu memperkuat alokasi anggaran agar frekuensi layanan jemput bola dapat kembali ditingkatkan, sekaligus perlu adanya koordinasi dengan Kominfo dalam penyediaan jaringan internet guna mengatasi kendala teknis untuk mengakses SIAK; (2)

Perlu ada perencanaan yang lebih matang disertai skenario untuk menghadapi risiko di masa depan, termasuk mencari sumber pembiayaan yang beragam. Selain itu, perlu disusun strategi distribusi waktu yang lebih adaptif agar cakupan wilayah tetap merata meskipun dengan keterbatasan frekuensi pelaksanaan; (3) Dinas perlu melakukan evaluasi berkala berbasis data untuk memastikan sasaran tercapai, sekaligus memperkuat pembangunan basis data kependudukan yang akurat sebagai landasan kebijakan publik di masa depan; (4) Koordinasi lintas tingkat pemerintahan (dinas–kecamatan–desa) harus lebih diperkuat dengan sistem komunikasi yang terintegrasi agar partisipasi masyarakat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta Ari Wibowo, & Indra Kertati. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(1), 01–12. <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i1.628>
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 10–17.
- Baas, D. (2020). Pengaruh Implementasi Kebijakan Tentang Ketentuan Tetap Pelayanan Air Bersih Terhadap Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 9–16.
- Bestari, R. K., & Tukiman, T. (2019). Kinerja Kantor Kelurahan Karang Pilang Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 151–163. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.17>
- Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jombang. (2024). *Rencana Kerja Tahun 2025*.
- Eriana, N. N. D., & Prabawati, I. (2022). Implementasi Program Balaputra Kita (Bayi Lahir Pulang Terima Akta Kelahiran Dan Kartu Identitas Anak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 1173–1186. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1173-1186>
- Harahap, C. (2024). Analisis teori pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik. *Ekonodinamika Jurnal Ekonomi Dinamis*, 6(1), 21–27.
- Lintang Metasari, A., & Prathama, A. (2023). Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi). 12(2), 230–241. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Lusyana Desi Romadhona, E. R. N. (2023). Strategi Gerakan Indonesia sadar Adminduk Melalui Inovasi Kalimasada di kelurahan Margorejo Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(September), 461–469. <https://bnr.bg/post/101787017/bsp-za-balgaria-e-pod-nomer-1-v-buletinata-za-vota-gerb-s-nomer-2-pp-db-s-nomer-12>

- Morden, T. (2007). Principles of Strategic Management. In *Ashgate Publishing Limited*.
- Pramesti, D. J., Rohayatin, T., Setiawan, A., Politik, I., Jenderal, U., Yani, A., Waktu, K., Jawab, T., Akses, K., & Publik, P. P. (2025). *Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Dalam Rangka Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi*. 02(01).
- Purwanti, T. (2024). *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Bengkulu (Penelitian Di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu)*. 11(2), 633–642.
- Rahmawati, D. & F. E. H. (2021). 37994-Article Text-52454-1-10-20210119 (2). *Publika*, 09(No 2), 121–136.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/37994>
- Rsydi, R. E. (2022). *Optimalisasi inovasi pelayanan cetak akta duduk langsung jadi (cak duladi) di Dispendukcapil Kabupaten Jombang*. 1–23.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*.